Les
PUBLICATIONS
DU QUÉBEC

Commission des droits de la personne du Québec

Rapport annuel 1987

Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé par
la Direction des communications de la Commission
des droits de la personne du Québec

Cette édition a été produite par
Les Publications du Québec
1279, boulevard Charest Ouest
Québec (Québec)
G1N 4K7

Dépôt légal — 4e trimestre 1988
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-551-08268-4
ISSN 0703-1343

© Gouvernement du Québec

Monsieur Pierre Lorrain
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Gouvernement
Québec

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 68 de la *Charte des droits et libertés de la personne*, j'ai l'honneur de vous présenter le rapport des activités de la Commission des droits de la personne pour l'année 1987.

Ce rapport couvre la période du 1er janvier 1987 au 31 décembre 1987.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le président,

Jacques Lachapelle

Montréal, le 31 mars 1988

Table des matières

Avant-propos

Année 1987. Un bilan : une année de réflexion, de consolidation et d'orientation 7

Chapitre 1

Le contexte législatif 9

Chapitre 2

La structure administrative de la Commission 11

2.1 L'organigramme 11

2.2 Les ressources humaines 12

2.3 Les ressources financières 12

2.4 Les membres de la Commission 12

Chapitre 3

Les activités de la Commission 15

3.1 Le mandat et les responsabilités de la Commission 15

3.2 Les travaux de la Commission : 740 rapports d'enquête 290 décisions, 21 séances de travail 15

3.3 Principaux avis et positions adoptés en 1987 15

3.4 Projets de lois et recommandations 17

3.5 Quelques interventions marquantes 18

Chapitre 4

Les actions menées en 1987 21

4.1 Présentation générale 21

4.2 Développer la coopération
— Le Cabinet du président et de la vice-présidente 21

4.3 Développement des ressources humaines
— Les services administratifs 22

4.4 Au service de la population
— Le Centre de documentation 23

4.5 Des règlements diversifiés
— Les Enquêtes 23

4.6 Augmentation des poursuites devant les tribunaux
— Le Contentieux 26

4.7 Deux axes : juridique et socio-économique
— La Recherche 27

4.8 Deux secteurs prioritaires : l'école et le travail
— L'Éducation 29

4.9 À l'écoute de la clientèle
— Les Communications 31

4.10 Une année d'information et de promotion
— Les Programmes d'accès à l'égalité (P.A.E.) 33

4.11 Réduction des délais d'enquête et une expérience pilote
— La région de Québec 35

4.12 Une présence qui s'accentue
— Les bureaux régionaux 36

Annexe

Tableau I Nombre de demandes de renseignements adressées à la Commission durant les cinq dernières années 38

Tableau II Répartition par région des demandes de renseignements adressées à la Commission durant les cinq dernières années 38

Tableau III État des dossiers actifs au 31 décembre 1987 pour Montréal, Québec et les bureaux régionaux 39

Tableau IV Répartition des dossiers ouverts en 1987 selon les secteurs et les motifs invoqués, pour Montréal, Québec et les bureaux régionaux 39

Tableau V Mis en cause dans les dossiers d'enquête 40

Tableau VI Répartition des dossiers d'enquête fermés en 1987 selon le résultat, pour Montréal, Québec et les bureaux régionaux 40

Tableau VII Répartition des différentes activités menées par la Direction de l'éducation 41

Tableau VIII Nombre de sessions d'information organisées par les représentants et représentantes régionaux 41

Tableau IX Nombre d'interventions-médias en région 41

Tableau X Répartition des demandes d'assistance pour l'élaboration d'un P.A.E. selon les secteurs d'activités 42

Tableau XI Nombre (milliers) de travailleurs et travailleuses impliqués dans les 38 demandes d'assistance pour l'élaboration d'un P.A.E. 43

Avant-propos

Année 1987. Un bilan : une année de réflexion, de consolidation et d'orientation

Tout organisme public doit s'interroger sur la nature fondamentale de sa loi constituante afin d'y déceler une ligne de force qui alimentera son action dans les mois et les années à venir. Après plus de dix ans d'activité, la Commission des droits de la personne ne fait pas exception à la règle. C'est pourquoi, durant la présente année, elle a procédé à l'évaluation de ses diverses activités, éclairée en cela par l'apport tant de l'ensemble de la Commission que par la Commission parlementaire des institutions et des partenaires sociaux.

La Commission conçoit la *Charte* avant tout comme un *instrument de promotion et de défense des droits* au sens le plus incarné et le plus généreux du terme. En effet le préambule de la *Charte* proclame que tout être humain possède des droits et des libertés intrinsèques destinés à assurer sa protection et son épanouissement, et enchaîne aussitôt avec la notion d'égalité de tous les êtres humains en valeur et en dignité. Promotion et protection de la dignité, de l'épanouissement et de l'égalité, voilà donc les composantes de cette approche axée sur la justice.

En second lieu, dans cet univers de plus en plus complexe des droits et libertés de la personne, la Commission a fait déjà la preuve que l'outil que constitue la *Charte* répond à des besoins existants et permet de corriger plusieurs situations. Toutefois, il faut bien constater que des problèmes humains, portant sérieusement atteinte aux droits de la personne, ne trouvent pas réponse actuellement. À cet égard, la *Charte* québécoise demeure un instrument de justice fonctionnel, dynamique et perfectible.

La Charte appartient au public

Convaincue de la justesse de cette opinion, la Commission a voulu préciser son propre statut : elle l'a fait en rappelant que la *Charte* affirme un éventail de droits et libertés qui appartiennent à toute personne. Par voie de conséquence, la Commission se définit comme un *gestionnaire* et un *fiduciaire* qui a hérité de responsabilités spécifiques qu'elle doit assumer dans l'intérêt du public, en étant consciente de devoir fournir un service de qualité à sa clientèle. Ce n'est donc pas son bien propre que gère la Commission, ce qui l'invite et la force à trouver la place qui lui est propre, en tant qu'organisme public, au sein d'un réseau informel d'organismes et de groupes qui poursuivent les mêmes objectifs. Cette situation d'ailleurs ne peut être que bénéfique dans une conception dynamique des droits de la personne, puisque l'ensemble des agents multiplicateurs est en quelque sorte garant du respect de ces droits.

Le mandat de la Commission

La *Charte* québécoise se distingue aussi par la création d'une Commission des droits de la personne axée davantage sur la promotion et l'éducation aux droits, plutôt que sur une approche uniquement judiciaire. À la Commission incombe un rôle de vigilance afin de signaler et de dénoncer les menaces et les entraves aux droits et libertés.

La première fonction de la Commission, qui répond de ses faits et gestes à l'Assemblée nationale, est de promouvoir, par toutes mesures appropriées, les principes contenus dans la *Charte* (article 66). Elle doit faire enquête dans les matières qui relèvent de sa compétence, établir un programme d'information et d'éducation destiné à faire comprendre et accepter les dispositions de la *Charte*, diriger et encourager les recherches et publications sur les libertés et droits fondamentaux, analyser les lois du Québec antérieures à la *Charte* et faire les recommandations appropriées au Gouvernement. Elle doit aussi recevoir les suggestions, les recommandations et les demandes touchant les droits et libertés, les étudier et faire les recommandations au Gouvernement. Elle doit enfin coopérer avec tout organisme du Québec ou de l'extérieur (article 67).

Malgré les difficultés de concilier son double mandat, la Commission a clairement établi que si son rôle est, au moyen de l'enquête, de découvrir la vérité et de statuer sur le bien-fondé d'une plainte, elle n'a par ailleurs aucun pouvoir exécutoire. Sa philosophie d'intervention est davantage axée sur l'éducation et la promotion. L'enquête doit donc aussi servir à la promotion de la *Charte*. C'est ainsi que la Commission a compris les devoirs prescrits par l'article 81.

Depuis 1985, la Commission assume également une grande responsabilité concernant les programmes d'accès à l'égalité. Le rôle de la Commission en cette matière est tiré de la partie III de la *Charte* et comporte trois volets : celui de conseil, celui d'enquête et celui de surveillance.

Découlant de ces différents mandats et en particulier de celui de l'enquête, et constituant en quelque sorte leur prolongement opérationnel, la stratégie judi-

ciaire de la Commission doit également contribuer à la réalisation de la mission de la Commission. À cet effet, il est nécessaire pour la Commission de s'inscrire dans le réseau judiciaire québécois afin d'assurer la sanction jurisprudentielle du droit à la non-discrimination.

L'année 1987 a donc été une année de bilan et de réflexions amorcée par la Commission et renforcée par la Commission parlementaire des institutions. L'ensemble a permis de consolider certaines orientations et d'en préciser de nouvelles pour les années à venir.

Le rapport annuel illustre comment la Commission s'est acquittée, en 1987, de ses devoirs et responsabilités.

Le président,

Jacques Lachapelle

Chapitre 1

Le contexte législatif

La Commission des droits de la personne a été constituée conformément à l'article 57 de la *Charte des droits et libertés de la personne*. Elle ouvrait ses portes le 28 juin 1976, date de promulgation de la *Charte*, adoptée un an plus tôt par l'Assemblée nationale.

La *Charte* constitue une loi fondamentale dont les dispositions 1 à 38 ont prépondérance sur toute autre législation du Québec.

Le mandat de la Commission, tel que défini par la *Charte* en vertu de l'article 66, «est de promouvoir, par toutes mesures appropriées, les principes qui y sont énoncés, exercer les pouvoirs et exécuter les devoirs qui y sont prescrits».

Les responsabilités découlant de ce mandat, selon les dispositions prévues à l'article 67 de la *Charte*, sont de :

« a) recevoir les plaintes et faire enquête dans les matières qui relèvent de sa compétence ;

b) établir un programme d'information et d'éducation, destiné à faire comprendre et accepter l'objet et les dispositions de la présente *Charte* ;

c) diriger et encourager les recherches et publications sur les libertés et droits fondamentaux ;

d) procéder à l'analyse des lois du Québec antérieures à la présente *Charte* et qui lui seraient contraires et faire au Gouvernement les recommandations appropriées ;

e) recevoir les suggestions, recommandations et demandes qui lui sont faites touchant les droits et libertés de la personne, les étudier et faire au Gouvernement les recommandations appropriées ;

f) coopérer avec tout organisme du Québec ou de l'extérieur, voué à la promotion des droits et des libertés de la personne».

Les amendements à la *Charte*

Plusieurs amendements ont été apportés à la *Charte* depuis son adoption en 1975. Parmi ces amendements, l'entrée en vigueur des programmes d'accès à l'égalité marque un tournant significatif pour la Commission. Cet amendement apporté par la loi 86, modifiant la *Charte* des droits et libertés, a été promulgué le 26 juin 1985.

Les articles 86.1 à 86.7 de la *Charte* sont ainsi entrés en vigueur, à l'exception du premier alinéa de l'article 86.2.

Ces dispositions permettent la mise en oeuvre de programmes d'accès à l'égalité. Un programme d'accès à l'égalité a pour objet de corriger la situation de personnes faisant partie des groupes victimes de discrimination dans l'emploi, ainsi que dans les secteurs de l'éducation ou de la santé et dans tout autre service ordinairement offert au public (article 86.1).

La promulgation de cette partie de la *Charte* a eu pour effet d'accroître les responsabilités et les pouvoirs de la Commission. Celle-ci doit fournir l'assistance requise à l'élaboration des programmes d'accès à l'égalité. Elle détient, en outre, des pouvoirs d'enquête, de recommandation, de recours au tribunal et de surveillance dans le but d'assurer l'implantation d'un programme d'accès à l'égalité quand une situation de discrimination l'exige.

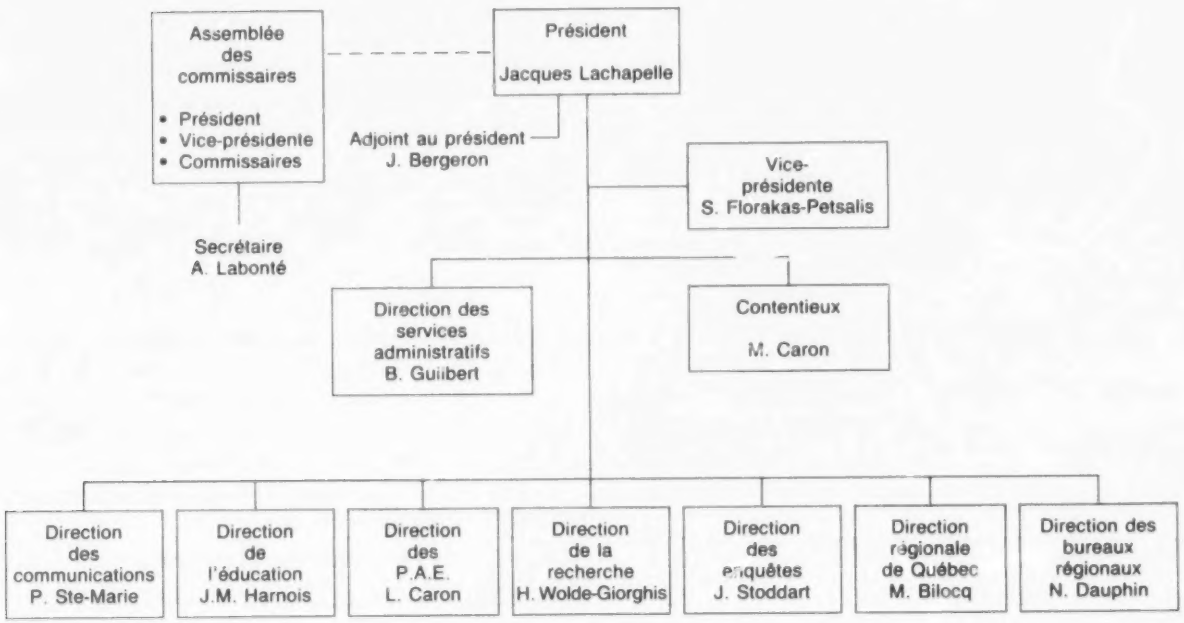
Cette année, aucun nouvel amendement n'a été apporté à la *Charte*.

Chapitre 2

La structure administrative de la Commission

2.1 L'organigramme

Commission des droits de la personne du Québec
Organigramme administratif



2.2 Les ressources humaines

État des effectifs permanents au 31 décembre 1987

	Cadres	Professionnels	Techniciens	Autres employés	Total
Présidence[1]	—	1	—	1	2
Vice-présidence[1]	—	—	—	1	1
Direction de la recherche	1	8	—	2	11
Direction de l'éducation	1	9	—	3	13
Direction des communications	1	5	—	6	12
Direction des services administratifs	1	4	2	6	13
Direction de l'enquête	1	16	—	5	22
Direction régionale de Québec	1	9	—	5	15
Direction du contentieux	—	4	—	1	5
Direction des P.A.E.	1	13	—	4	18
Secrétariat	—	1	—	1	2
Mandat des bureaux régionaux	1	—	—	1	2
Prêt de personnel	1	—	—	—	1
Total	**9**	**70**	**2**	**36**	**117**

1 Les titulaires de ces emplois sont assujettis à des fonctions hors cadre.

2.3 Les ressources financières

Budget 1987-1988

Super-catégorie et catégorie	Crédits 1987-1988
1. Fonctionnement (personnel)	$
• Traitements (équivalent/temps plein)	4 415 500
• Autres rémunérations (employés à temps partiel)	341 200
Sous-total	4 756 700
2. Fonctionnement	
• Communications	200 000
• Services	286 000
• Entretien et réparation	7 000
• Loyers	888 400
• Fournitures	35 000
• Équipement	20 000
• Autres dépenses	9 200
Sous-total	1 445 600
3. Capital	32 400
4. Prêts, placements et avances	7 200
Total	**6 241 900**

2.4 Les membres de la Commission

Tel que prévu à l'article 58 de la *Charte*, la Commission doit être composée d'au moins sept membres, dont le président et le vice-président. Les commissaires sont nommés par l'Assemblée nationale sur proposition du Premier ministre. Leur nomination doit être approuvée par les deux tiers des membres de l'Assemblée nationale. La durée de leur mandat est variable, mais ne doit pas excéder dix ans.

En 1987, l'Assemblée des commissaires était composée des membres suivants :

— Me Jacques Lachapelle, président ;

— Madame Sophia Florakas-Petsalis, vice-présidente ;

— Monsieur Alain Bissonnette, anthropologue ;

— Madame Bibiane Courtois, Association des femmes autochtones du Québec ;

— Monsieur Georges Carrier, conciliateur ;

— Me Nicole Duplé, professeure à la Faculté de droit de l'Université Laval ;

— Me Michel Krauss, professeur de droit à l'Université de Sherbrooke ;

— Madame Geneviève Hector, sociologue, Comité québécois femmes et développement, AQOCI ;

— Monsieur Mayer Lévy ;

— Me André Morel, professeur de droit à l'Université de Montréal ;

— Monsieur Norman Moyer, conseiller en gestion, président de Gerghi ;

— Monsieur Claude Morrisseau, vice-président de la FTQ et directeur québécois du SCFP ;

— Madame Monique Simard, vice-présidente de la CSN.

Seuls le président et la vice-présidente sont permanents, les autres commissaires sont à temps partiel.

Madame Petsalis est entrée en fonction en juillet dernier à titre de vice-présidente, en remplacement de Me Nicole Trudeau-Bérard, et Me Michel Krauss a été remplacé en cours d'année.

Me André Labonté occupe le poste de secrétaire-officier. Il est également responsable de l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Il agit aussi comme coordonnateur auprès de la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) pour la publication du recueil «Droits et libertés du Québec».

Chapitre 3

Les activités de la Commission

3.1 Le mandat et les responsabilités de la Commission

L'Assemblée des commissaires est l'instance décisionnelle de la Commission. Elle se prononce sur les orientations, statue sur chaque dossier d'enquête et adopte l'interprétation des différentes dispositions de la *Charte*. De plus, les commissaires approuvent le budget et la répartition des effectifs, de même que les procédures d'embauche et les critères de sélection.

Il faut ajouter l'obligation de procéder à l'analyse des lois qui pourraient être contraires à la *Charte* et faire au Gouvernement les recommandations appropriées.

3.2 Les travaux de la Commission : 740 rapports d'enquête, 290 décisions, 21 séances de travail

Au cours de l'année 1987, la Commission a tenu 21 séances plénières de travail au cours desquelles elle a étudié et approuvé 290 projets de décisions motivés portant sur des demandes d'enquête. Une décision peut porter sur plusieurs dossiers d'enquête comportant plusieurs requérants à l'endroit d'un seul mis en cause.

Le Comité des enquêtes, un comité permanent composé de trois commissaires, étudie les dossiers de recevabilité des plaintes et les rapports des enquêteurs et enquêtrices. Il s'est réuni 16 fois et a étudié 740 rapports d'enquête.

Des positions et recommandations ont été arrêtées par les commissaires après étude de 24 documents émanant du Contentieux, de la Recherche, de l'Éducation et des Programmes d'accès à l'égalité.

3.3 Principaux avis et positions adoptés en 1987

La mise en oeuvre et l'application de la *Charte* amènent la Commission à interpréter les dispositions de la *Charte*. Ces interprétations d'intérêt public sont préparées par la Direction de la recherche et approuvées par la Commission.

Voici, pour l'année 1987, les avis adoptés par la Commission.

Doit-on être victime de discrimination pour bénéficier d'un programme d'accès à l'égalité ?

Après analyse du but et du contexte de la partie III de la *Charte*, relative aux programmes d'accès à l'égalité, la Commission conclut qu'une personne, membre du groupe visé par ce programme, n'a pas à démontrer un préjudice personnel. Une fois réunies les conditions d'élaboration et d'implantation d'un programme, toute personne appartenant au groupe cible pourra en profiter sous réserve de satisfaire aux critères de compétence requis.

[Les personnes bénéficiant de mesures de redressement dans le cadre d'un programme d'accès à l'égalité doivent-elles être personnellement victimes de discrimination ?] (Article 86.1.)

Les élèves enceintes ont droit au secret professionnel

Il s'agit du droit au secret professionnel des élèves enceintes de moins de seize ans, dans leurs consultations auprès du personnel infirmier oeuvrant en milieu scolaire.

Toute action visant la divulgation de renseignements confidentiels révélés à l'infirmière scolaire dans l'exercice de sa profession enfreindrait le droit de l'élève au respect du secret professionnel. S'il y avait divulgation, l'infirmière serait responsable des dommages causés au mineur.

Qu'il s'agisse des parents ou des autorités scolaires, en l'absence de consentement du mineur, la divulgation n'est pas permise puisqu'aucune disposition législative ne le prévoit expressément.

Une directive ou autre mesure visant spécifiquement les étudiantes enceintes, pourrait constituer un acte discriminatoire fondé sur la grossesse.

[Le secret professionnel de l'infirmière ou de l'infirmier oeuvrant en milieu scolaire.] (Articles 5 et 9)

Une commission scolaire catholique peut-elle inclure dans ses formulaires une question relative à l'appartenance de la religion catholique et exiger un certificat récent de baptême ?

Une question portant sur l'appartenance religieuse peut être inscrite dans un formulaire de demande d'emploi, en autant qu'il s'agisse, comme c'est le cas ici, d'un formulaire pour le personnel enseignant dans une école catholique. Cependant, il est possible qu'une plainte puisse être déposée par une personne qui postulerait un emploi d'enseignement pour une matière autre que l'enseignement moral et religieux catholique. Dans ce cas, la Commission scolaire devrait justifier l'exigence d'être de foi catholique en prouvant que dans l'école où cette personne devra enseigner il existe un projet éducatif qui intègre les valeurs religieuses dans l'ensemble des activités de l'école. De plus, à compter du 1er juillet 1988, ce formulaire ne pourra plus être utilisé tel quel puisque l'embauche préférentielle des catholiques n'est plus requise par le règlement, sauf pour les personnes qui devront dispenser l'enseignement religieux.

Une commission scolaire catholique peut exiger un certificat de baptême, en autant que la question sur l'appartenance religieuse est permise.

Les examens médicaux en emploi

La question des examens médicaux en emploi a suscité plusieurs questions de la part des personnes devant passer cet examen. Après étude, la Commission formule les recommandations suivantes :

- que l'examen préembauche soit consécutif à une offre d'embauche formelle mais conditionnelle au résultat de l'examen médical ;
- que les médecins oeuvrant dans le domaine de la santé et sécurité du travail limitent la portée des examens à l'aptitude d'une personne à exercer un emploi ;
- que ces médecins limitent dans ces mêmes cas les rapports faits à l'employeur à des recommandations relatives à l'exécution d'un travail ;
- que toutes les informations d'ordre médical soient consignées dans des dossiers distincts du dossier général de l'employé et que ce dossier médical ne soit accessible qu'à des personnes tenues par la loi au secret professionnel ;
- que toute divulgation d'un renseignement confidentiel ne soit faite qu'à la suite d'une autorisation écrite de l'employé concerné.

Une infirmière peut-elle refuser de participer à des avortements ?

La future mère qui bénéficie d'un certificat d'un comité thérapeutique attestant que sa grossesse met ou mettrait probablement sa vie ou sa santé en danger, ou que des circonstances la placent dans un état de nécessité qui exige l'interruption de la grossesse, a un droit strict à obtenir d'un établissement, dans la mesure des ressources qui y sont disponibles, un avortement et les services qui s'y rattachent.

Une infirmière appelée à participer à un tel avortement peut refuser de le faire uniquement si les conditions suivantes sont remplies :

- elle informe son employeur que sa conscience ou ses convictions religieuses lui interdisent de participer à un avortement ;
- une relève compétente, sur le plan technique, peut être assurée ;
- cette relève peut être assurée en temps utile du point de vue de la santé et de la vie de la mère.

[Droit pour une infirmière en milieu hospitalier de refuser de participer à des avortements pour des raisons de conscience et de religion.] (Articles 3 et 10)

Peut-on dépasser le taux de disponibilité fixé pour un groupe-cible, en engageant une personne ?

Exiger une correspondance parfaite entre les objectifs d'un programme et le taux mathématique de disponibilité du groupe-cible, calculé à un moment précis, paraît contre-indiqué.

La Commission conclut que le fait de dépasser le taux de disponibilité du groupe-cible en appliquant à une personne une mesure de redressement n'est pas en soi contraire à la *Charte*, si cette mesure apparaît, dans les circonstances, raisonnable et nécessaire pour corriger la situation.

[Validité d'un dépassement du taux de disponibilité du groupe-cible suite à l'application d'une mesure de redressement à une seule personne : demande adressée à la Commission par le ministère des Affaires municipales.] (Article 86.1 et 86.7)

Les qualités ou aptitudes requises par un emploi : une évaluation objective

Les lignes directrices précisent les justifications fondées sur les aptitudes ou qualités requises pour un emploi qu'un employeur peut invoquer et la preuve qu'il devra soumettre. L'évaluation de la situation doit

donc être la plus objective possible et se faire de façon individuelle, en respectant les règles suivantes :

- une attention particulière doit être accordée au lien entre les exigences de l'employeur et la tâche réelle à accomplir ;
- la défense de risque doit être encadrée afin d'éviter que sous le couvert d'un risque plus ou moins vague et lointain, on en arrive à admettre comme défense ce que la *Charte* a pour but de supprimer ;
- il faut noter que plus le danger connu est grand, moins le fardeau de la preuve sera lourd ;
- il faut s'assurer que l'opinion médicale soit donnée à partir d'une connaissance de la tâche réelle à accomplir, du milieu et de l'environnement ;
- lorsque la description des tâches est imprécise, faire évaluer le poste par l'employeur afin d'éviter de se prononcer sur une base erronée ou à tout le moins imprécise.

[Les qualités et aptitudes requises par un emploi : l'article 10 et le handicap. Lignes directrices pour définir les exigences de la preuve lors d'une enquête.]

3.4 Projets de lois et recommandations

Durant l'année 1987, la Commission a émis des recommandations portant sur des projets de lois et présenté des mémoires lors de commissions parlementaires.

Le huis clos au comité de discipline de la Sûreté du Québec

L'article 70 de ce Règlement prévoit que les auditions soient publiques mais que l'autorité disciplinaire puisse ordonner le huis clos, notamment dans l'intérêt de la morale et de l'ordre public.

En incluant le mot «notamment» dans l'article, le Règlement étend, au-delà de ce que permet la *Charte*, la possibilité d'une ordonnance de huis clos. En conséquence, la Commission recommande au Gouvernement de le modifier en enlevant le mot «notamment».

[Avis sur le Règlement de la déontologie et la discipline des membres de la Sûreté du Québec eu égard à l'article 23 de la *Charte*.]

Exploitation et harcèlement des personnes âgées et des personnes handicapées

Compte tenu des diverses difficultés que rencontrent souvent les locataires, surtout ceux qui sont âgés ou handicapés, à faire respecter leurs droits reconnus par la loi, les recommandations les plus importantes que la Commission propose portent sur le besoin de sensibiliser ces personnes à leurs droits, au contenu exact de ceux-ci. Elle recommande instamment de prévoir un mécanisme adéquat de soutien individuel dans l'exercice de ces mêmes droits.

La loi adoptée devra recevoir toute la publicité requise et être portée à la connaissance du grand public dans un langage simple et accessible à tous et à toutes.

[Recommandations suite aux Propositions du Gouvernement relatives à la levée du moratoire sur la conversion des immeubles locatifs en copropriété divise : Mémoire à la Commission de l'aménagement et des équipements.]

Les examens médicaux en emploi et le secret professionnel

Afin d'atteindre l'objectif d'une mise en oeuvre effective des droits au respect du secret professionnel et au respect de la vie privée en matière d'examens médicaux en emploi, la Commission émet les recommandations de modifications législatives suivantes :

- que le législateur abroge l'article 42 de la Loi médicale, puisque l'interprétation que lui a donnée la jurisprudence n'impose pas le «silence» au médecin, devant une cour de justice ;
- que le *Code de déontologie des médecins* soit modifié afin qu'il y soit spécifiquement reconnu que les médecins sont tenus au secret professionnel, notamment à l'égard des faits d'ordre médical qu'ils constatent chez un patient ;
- que les mesures législatives concernant la protection des renseignements personnels détenus par des personnes ou des organismes privés, prévues au Projet de loi 20 portant réforme au Code civil du Québec, soient mises en vigueur dans les plus brefs délais.

[Le respect des droits fondamentaux dans le cadre des examens médicaux en emploi.]

La Loi sur les jurés et les personnes handicapées

La Commission a demandé des modifications à la Loi sur les jurés de nature à permettre à des personnes vivant avec un handicap de faire partie d'un jury.

Elle recommande également que l'article 52 de cette loi nomme les articles de la *Charte* auxquels on déroge en précisant, dans le cas de l'article 10 de la *Charte*, les motifs de discrimination visés par la dérogation.

La liberté d'association

La Commission des droits de la personne estime que, de manière générale, le Projet de loi 30, «Loi

constituant la Commission des relations du travail et modifiant diverses dispositions législatives» est compatible avec la *Charte des droits et libertés de la personne* du Québec.

Cependant, dans la mesure où ce projet de loi prive de la liberté de se syndiquer l'ensemble du personnel de la future Commission des relations du travail et, dans certains cas de transferts de fonctionnaires, leur retire le droit de syndicalisation, la Commission est d'avis que l'interdiction de se syndiquer constitue une atteinte à la liberté d'association, telle que protégée par l'article 3 de la *Charte des droits et libertés de la personne*.

La Commission souligne que pour être admissible en regard de la *Charte des droits et libertés de la personne*, l'atteinte à la liberté fondamentale d'association doit, le cas échéant, faire l'objet, de la part du Gouvernement, d'une démonstration de sa compatibilité avec l'article 9.1 de la *Charte*.

[Compatibilité à la *Charte* du Projet de loi 30, «Loi constituant la Commission des relations du travail et modifiant diverses dispositions législatives».]

L'organisation policière et les minorités culturelles

La Commission des droits de la personne a suggéré plusieurs amendements à cet avant-projet de loi dont l'ajout de cours de formation sur la *Charte*, des études et recherches touchant aux valeurs et cultures des principales communautés vivant au Québec, l'accès des citoyens aux divers organismes d'examen des plaintes et une meilleure représentation des minorités visibles à tous les niveaux.

Ce mémoire a également été présenté au Conseil de sécurité de la Communauté urbaine de Montréal.

[Mémoire de la Commission des droits de la personne portant sur l'avant-projet de loi sur l'organisation policière et modifiant la loi de police et diverses dispositions législatives.]

3.5 Quelques interventions marquantes

Comité sur les relations interethniques et raciales

Certains dossiers ont également marqué les travaux de la Commission durant l'année 1987. Soulignons particulièrement la mise sur pied d'un *Comité sur les relations interethniques et raciales*.

Ce Comité consultatif signale à la Commission des sources de discrimination institutionnelle touchant particulièrement les communautés ethniques et raciales. Il soumet des opinions, avis et recommandations à la Commission pour toute question qu'elle lui présente. Il peut aussi, de sa propre initiative, lui faire toute suggestion ou recommandation qu'il estime relever de sa vocation.

Le Comité peut assister la Commission dans la conception et la planification de ses activités sur les questions concernant les différentes communautés ethniques et raciales, notamment les relations qui s'établissent entre elles.

Le Comité peut aider la Commission à améliorer l'accès à ses divers services pour les communautés ethniques et raciales.

Le Comité peut, à tout moment, s'informer de la situation générale des dossiers touchant les diverses communautés ethniques et raciales, faire les suggestions ou les recommandations visant à l'amélioration de leur traitement.

Ce Comité se compose des personnes suivantes :

- James Archibald, Centre d'éducation permanente, Université McGill ;
- Kalpana Das, Centre Monchanin ;
- Irène Fournaris, Association des travailleurs grecs ;
- Carlos Guerra, agent de liaison du CLSC Côte-des-Neiges ;
- Isabelle Hemlin, Service d'interprète auprès des réfugiés indochinois ;
- Queenie Hum, directrice du Service à la famille chinoise du Grand Montréal ;
- Isa Iasenza, agent de relations humaines au CSSMM ;
- André Jacob, professeur à l'UQAM ;
- Vladimir Jeanty, professeur à la Polyvalente Antoine-de-Saint-Exupéry ;
- Osvaldo Nunez, vice-président du Syndicat des travailleurs unis de l'électricité, FTQ ;
- Maria Oliveira, vice-présidente de la Chambre de commerce portugaise ;
- Diane Reid, présidente du Centre d'amitié autochtone de Montréal ;
- Norma Salem, chercheure à l'Institut québécois de recherche sur la culture ;
- Marie Sindatuma, coordonnatrice du Secteur femmes immigrantes de la Maison internationale de la Rive-sud ;
- Carl Whittaker, Consultant Director of Planning and Development, Black Community Council of Quebec.

Ce Comité est présidé par Jacques Lachapelle et plusieurs membres de la Commission y participent.

Comité d'enquête sur les relations entre la police et les minorités ethniques et visibles

La présente enquête a été instituée à la demande du Gouvernement dans le but de tenir un débat public approfondi sur les politiques et pratiques des corps de police pouvant avoir un effet préjudiciable sur les membres des minorités ethniques et visibles ainsi que sur les causes des tensions dans les relations entre ces minorités et les corps policiers.

L'enquête portera sur les deux volets suivants :

— Le volet «discrimination»

Devant les allégations générales de traitement discriminatoire et de comportements racistes dont les minorités ethniques et visibles seraient l'objet de la part des corps policiers, ainsi que devant l'existence de tensions dans les relations entre ces minorités et ces corps policiers, le Comité d'enquête sera à la recherche des faits pouvant, d'une part, confirmer ou infirmer les allégations ci-dessus.

— Le volet «causes de tensions»

D'autre part, le Comité recherchera également les faits susceptibles de démontrer les causes des tensions existantes dans les relations entre les minorités et les corps policiers.

Les membres désignés par la Commission sont :

- Me Jacques Bellemare, avocat, criminaliste et professeur de droit de l'Université de Montréal. Il agira à titre de président ;
- Madame Hedy Taylor, travailleuse sociale au Centre de services sociaux Ville-Marie ;
- Monsieur André Normandeau, directeur du Centre international de criminologie de l'Université de Montréal ;
- Me Maryse Alcindor, enquêtrice, Commission des droits de la personne du Québec ;
- Monsieur Jean Pelletier, journaliste au *Journal de Montréal* et ex-président de la Fédération professionnelle des journalistes du Québec.

Liberté de presse et respect des droits fondamentaux

À la demande du Conseil Attikamek-Montagnais, la Commission a analysé un article publié dans la revue l'*Actualité* en octobre 1986, intitulé «La bataille de Goose-Bay.» Après étude, la Commission a conclu que cet article véhiculait des stéréotypes et des clichés négatifs relatifs aux Amérindiens et de ce fait, compromettait la dignité, l'honneur et la réputation de ce groupe de personnes. Les résultats de cette analyse ont été communiqués au Conseil de presse qui, après étude de la plainte, a repris les conclusions de la Commission et a blâmé le journaliste et la revue pour avoir contribué à entretenir les préjugés à l'égard des Autochtones.

La parité salariale : un dossier d'enquête majeur

Une plainte déposée par le Syndicat des professionnels et des professionnelles du gouvernement du Québec met en cause certaines pratiques du Conseil du Trésor et prétend que la disparité salariale entre les corps d'emploi à prépondérance féminine et les autres à prépondérance masculine et qui seraient équivalents, est due à un motif discriminatoire, le sexe.

Pour les fins de l'enquête, les tâches effectuées par un grand nombre de personnes, dans chaque corps d'emploi concerné, devront être évaluées. Un conseiller spécial en évaluation a été engagé. Compte tenu de l'ampleur de ce dossier, il se poursuivra durant 1988 et peut-être plus tard.

Chapitre 4

Les actions menées en 1987

4.1 Présentation générale

Les actions menées reflètent la double mission de la Commission, telle que définie dans la *Charte*, soit la protection et la promotion des droits de la personne. L'ensemble de ces interventions viseront donc à prévenir et à réparer les atteintes aux droits et libertés de la personne. Toutes les unités ou directions sont appelées à participer à l'élaboration et à la mise en application des orientations de la Commission et elles sont représentées au Comité de gestion sous la responsabilité du président. Dans ce chapitre, nous présentons les actions menées par le Cabinet du président et de la vice-présidente, ainsi que par les diverses directions, soit les Services administratifs, les Enquêtes, le Contentieux, la Recherche, l'Éducation, les Communications, les Programmes d'accès à l'égalité (P.A.E.), le bureau de Québec et les bureaux régionaux.

De plus en plus souvent, les activités menées par la Commission nécessitent la participation de plusieurs directions. C'est ainsi que durant l'année 1987, plusieurs comités de travail interdirections ont été mis sur pied. À titre d'exemple, mentionnons-en quelques-uns :

- Comité consultatif sur les peuples autochtones ;
- Comité sur les personnes handicapées (en collaboration également avec l'OPHQ) ;
- Comité de coordination pour l'évaluation du mandat et des résultats en matière de traitement des plaintes ;
- Comité sur la *Charte* en milieu de travail ;
- Comité de planification.

4.2 Développer la coopération

— Le Cabinet du président et de la vice-présidente

Les principaux mandats relevant du Cabinet du président consistent à assurer :

- le contrôle et la coordination des objectifs ;
- la mise en oeuvre des décisions de l'assemblée des commissaires et du Comité de gestion ;
- la collaboration avec les différents ministères québécois, en ce qui concerne l'application de la *Charte* ;
- la représentation de la Commission sur la scène provinciale, nationale ou internationale et la coopération avec des organismes d'ici ou d'ailleurs, voués à la promotion des droits et libertés de la personne.

Le Comité de gestion, sous la responsabilité du président, coordonne les activités de l'ensemble des directions, conseille les commissaires et formule des recommandations touchant des interventions spécifiques.

La coopération

La coopération constitue, à elle seule, un important volet du mandat de la Commission ; le respect des droits et libertés de la personne ne saurait se développer en vase clos. Il est de première importance de rationaliser et de coordonner les échanges d'information et les collaborations avec les principaux groupes voués à la défense des droits de la personne. De nombreuses initiatives en témoignent.

Le président, la vice-présidente et les membres du Cabinet représentent la Commission au sein d'instances nationales et internationales et participent à des projets conjoints relatifs aux droits de la personne.

Sur le plan national, la Commission entretient des liens avec les autres commissions provinciales des droits de la personne de même qu'avec la Commission canadienne, via l'Association canadienne des commissions (conseil) des droits de la personne.

Sur le plan international, la Commission participe à l'élaboration de rapports sur la mise en oeuvre de conventions adoptées par les Nations Unies et l'Organisation internationale du travail. Elle réalise également des projets de coopération avec des organismes européens dont l'Institut international des droits de l'homme de Strasbourg.

Le président participe activement aux travaux du Comité permanent fédéral-provincial-territorial des fonctionnaires chargés des droits de la personne au Canada. Ce Comité a pour principal mandat d'interpréter les conventions et pactes internationaux dont le Québec et le Canada sont signataires et de coordonner l'élaboration des rapports aux Nations Unies sur la mise en oeuvre des dispositions touchant les droits de la personne.

Durant l'année 1987, le président a rencontré des représentants de plusieurs organismes gouvernementaux et paragouvernementaux afin d'établir des modes

de collaboration. Parmi les organismes rencontrés, mentionnons la Régie du logement, l'Office des personnes handicapées du Québec, la Curatelle publique, l'Office des services de garde à l'enfance, le ministre de l'Éducation, la Communauté urbaine de Montréal et le Bureau de taxi.

La Commission a participé au Séminaire international sur les tendances migratoires et l'insertion des immigrants, tenu à l'Université du Québec à Montréal et organisé par la ministre des Communautés culturelles et de l'Immigration.

Elle a également participé à la V[e] Conférence internationale de droit constitutionnel «Le droit à la qualité de l'environnement : un droit en devenir, un droit à définir», tenue à l'Université Laval.

Pour marquer le X[e] anniversaire de la mise en vigueur de la *Charte*, un colloque organisé conjointement par l'Université de Sherbrooke et la Commission des droits de la personne du Québec s'est tenu cette année. Plusieurs membres de la Commission dont messieurs André Morel et Michel Krauss, commissaires, ont participé à cette rencontre. Monsieur Jacques Lachapelle a prononcé l'allocution de clôture. Le compte rendu de cette rencontre a été publié dans la *Revue de Droit* de l'Université de Sherbrooke.

Sur le plan national, le président a rencontré des représentants de la Fondation canadienne des droits humains dans le but d'échanger sur les programmes d'éducation des deux organismes et de définir les modalités de collaboration ou d'échanges. La vice-présidente a participé à la conférence sur «L'enseignement des droits humains au Canada», organisée par la Fondation canadienne des droits humains, à Toronto.

Enfin, la Commission était représentée au Colloque régional préparatoire au Congrès international de l'UNESCO sur l'enseignement, l'information et la documentation en matière de droits de l'homme, à Strasbourg (France) et au Congrès international de l'UNESCO sur l'enseignement, l'information et la documentation en matière de droits de l'homme, à Malte.

Le service à la clientèle

Soucieuse de l'importance des services qu'elle doit rendre à la population, la Commission a désigné un responsable du service à la clientèle chargé de recevoir les plaintes et de faire rapport au président. Il doit aussi faire au président toute recommandation de nature à améliorer le service à la clientèle.

4.3 Développement des ressources humaines

— Les services administratifs

La gestion des ressources humaines, financières, informatiques et du Centre de documentation relève de la *Direction des services administratifs*.

Considérant que la Commission a un effectif autorisé de 117 postes, la dotation des emplois a constitué une activité relativement importante en 1987. En effet, il y a eu, au cours de cette année, un total de 32 postes comblés, ce qui constitue une augmentation de 50 % des activités par rapport à l'année 1986.

De ces 32 postes, 13 étaient des postes permanents à temps complet et 19 étaient des postes temporaires. Des 32 postes qui ont été comblés en 1987, 15 le furent de l'interne et 17 de l'externe. Le recrutement du personnel se fait par l'intermédiaire des journaux, centres de main-d'oeuvre, centres de placement, etc.

Soulignons que la Commission bénéficie des services de personnel étudiant au cours de l'été. Ainsi, une douzaine d'étudiants et d'étudiantes ont travaillé sur différents projets au cours de l'été.

Les relations de travail : la convention collective

Une nouvelle convention collective a été signée le 24 août dernier entre la Commission et le Syndicat des employés de la Commission des droits de la personne (SECDP).

Plusieurs comités de travail ont été mis en place assurant l'application de la convention collective.

Un plan annuel de formation est élaboré pour l'ensemble du personnel de la Commission, conjointement avec le Syndicat. Compte tenu de la négociation collective, le plan de formation 1987-1988 a été mis en application tardivement.

La Commission consacre environ 1 % de sa masse salariale aux fins de formation (soit environ 35 000 $). Une moyenne de trois jours-personnes par année est consacrée aux activités de formation.

Les activités de formation permettent au personnel d'approfondir certains aspects de leur travail, sur le plan du contenu et des méthodes. Certaines de ces activités sont offertes par des firmes spécialisées (exemple : ENAP), alors que d'autres se concrétisent par la participation à des congrès, colloques ou par l'inscription à un cours universitaire ou par des rencontres entre les différentes directions de la Commission.

L'informatique

Pour augmenter l'efficacité de la gestion des dossiers, particulièrement des dossiers à l'Enquête et à la Recevabilité, la Commission a confié un mandat à une firme, qui doit analyser le système actuel d'information de gestion et proposer un nouveau système plus complet. Leur étude a été remise en décembre 1987.

Application de la Loi sur la protection des non-fumeurs dans certains lieux publics

Pour se conformer à cette législation, la Commission a apposé des affiches indiquant l'interdiction de fumer dans les salles d'audience, les salles d'entrevues, les salles de conférences, la salle de témoins, le Centre de documentation ainsi qu'aux différents endroits servant à la réception de la clientèle et dans le local de la gestion des dossiers et de l'informatique.

Dans les emplacements servant au traitement de texte, les utilisatrices ont convenu de négocier entre elles l'usage de la cigarette.

4.4 Au service de la population

— Le Centre de documentation

Le Centre de documentation met à la disposition du public la documentation produite par la Commission ou par d'autres organismes, ainsi qu'environ 15 000 volumes se rapportant aux droits et libertés.

La priorité de travail du Centre de documentation a été mis sur les services offerts au personnel de la Commission des droits de la personne et à la clientèle externe.

Les besoins en documentation et en information restent importants et primordiaux pour les chercheurs autant du domaine juridique que des sciences sociales. L'augmentation de 20 % du nombre de prêts entre bibliothèques prouve le besoin d'information des chercheurs du domaine des sciences sociales surtout.

On constate cette année une augmentation de 115 % des consultations de la clientèle externe et de 18 % du personnel de la Commission.

Les consultations de la clientèle externe portent de plus en plus sur les décisions de la Commission et sur les études effectuées sur différents sujets relatifs aux droits de la personne.

Des démarches sont en cours auprès du ministère de la Justice pour utiliser la banque de documentation juridique du Ministère et y inclure les données de la Commission, telles que les avis de la recherche et les opinions juridiques. Cette banque serait à l'usage exclusif de la Commission et confidentielle. L'utilisation d'une telle banque permettra de faciliter le repérage et la diffusion de cette information, autant pour les chercheurs que pour le personnel de la Commission qui ont à transmettre l'information au public.

L'ensemble des décisions de la Commission en ce qui a trait à chacun des motifs de discrimination énumérés à l'article 10 de la *Charte* et à leur application concrète a été classée par le personnel du Centre et est disponible pour la clientèle externe.

4.5 Des règlements diversifiés

— Les Enquêtes

La *Direction des enquêtes* est responsable de l'ensemble des activités reliées à la réception des plaintes de discrimination ou d'exploitation ; elle procède à des enquêtes selon les directives concernant la procédure applicable aux enquêtes, et elle peut aussi en déclencher de sa propre initiative. De plus, il est dans son mandat de tenter d'amener les parties à un règlement de leurs litiges.

En 1987, la Commission a ouvert 729 nouveaux dossiers et en a fermé 774. Le nombre de dossiers actifs au 31 décembre 1986 était de 1 495 et au 31 décembre 1987, il était de 1 450 dossiers. Parmi les dossiers fermés en 1987, 40 % l'ont été après règlement et 30 % après désistement.

- Plus de 70 % des plaintes déposées proviennent du secteur du travail. Cette proportion demeure à peu près constante d'une année à l'autre.
- Parmi les motifs les plus souvent invoqués, nous retrouvons le harcèlement (21 %), le handicap (19 %), le sexe (12 %), la race, la couleur et l'origine ethnique ou nationale (10 %).
- Le harcèlement sexuel est la forme de harcèlement le plus souvent allégué, soit 44 %, suivi du harcèlement racial (21 %), du harcèlement fondé sur l'âge (20 %) et sur le handicap (9 %).

Les termes d'un règlement survenu en cours d'enquête ou à la suite de l'enquête peuvent varier énormément d'un dossier à l'autre. Par exemple, dans le cas où la discrimination en emploi est déclarée fondée après enquête de la Commission, le règlement peut inclure une réintégration au travail ou une inscription sur une liste d'attente pour un emploi.

Dans d'autres cas, le règlement consistera en une lettre d'excuses de la part d'une partie qui aurait fait de la discrimination. Souvent, la partie mise en cause verse des dommages en compensation des journées de travail manquées. Les montants des règlements peuvent se chiffrer à quelques centaines de dollars ou quelques milliers de dollars, selon l'évaluation des dommages subis. Ces derniers peuvent être économiques, par exemple la perte de revenus occasionnée par un refus d'embauche, ou moraux, par exemple l'humiliation.

Finalement, un règlement peut inclure un montant d'argent pour des dommages exemplaires. Ces dommages exemplaires sont accordés dans des cas où l'acte discriminatoire paraît être délibéré.

Les exemples qui suivent illustrent la diversité des règlements obtenus.

Un congédiement discriminatoire — Sexe

Une femme allègue un congédiement discriminatoire. En outre, l'autre commis, un homme, reçoit un salaire beaucoup plus élevé que le sien, bien qu'elle soit considérée comme la «commis senior» et, de ce fait, ait plus de responsabilités. Son congédiement est survenu à la suite de sa demande de réintégration, après une absence consécutive à un accident de travail. L'employeur lui a répondu que son poste avait été aboli et qu'il était dans l'obligation de la mettre à pied. L'enquête a révélé que l'autre commis continuait à travailler. Les employés ne sont pas syndiqués, mais la plaignante a travaillé plusieurs années de plus que ce nouveau et en outre, l'employeur a invoqué les responsabilités familiales pour garder cet homme. Sur la base de cette enquête, la Commission a déclaré la plainte fondée et la partie mise en cause a consenti à régler le différend pour un montant de 10 000 $, lequel a été versé dans le régime d'épargne-retraite de la plaignante.

Un refus d'embauche discriminatoire — Sexe

La plaignante, qui est chef pâtissière, s'est vu refuser un poste dans un grand hôtel de Montréal parce qu'elle est une femme. Le chef cuisinier ne voulait pas de femme dans sa cuisine. Après enquête, la Commission a jugé que la plainte était fondée. Au moment de la médiation, la direction de l'hôtel a offert un poste à la plaignante, mais cette dernière s'était déjà trouvé un emploi ailleurs. Elle a accepté un dédommagement au montant de 2 000 $.

Un accommodement raisonnable — Religion

Le plaignant, un disciple de la religion des Adventistes du 7e jour, travaille le soir sur une ligne de montage, du lundi au vendredi. Or, sa religion lui interdit de travailler le vendredi après le coucher du soleil. Dans cette entreprise, le quart de jour est offert aux employés les plus anciens et le plaignant n'a pas beaucoup d'ancienneté. Cependant, après le dépôt de la plainte et l'intervention d'un enquêteur, le mis en cause a accepté de placer le plaignant sur le quart de jour afin que ce dernier puisse suivre les préceptes de sa religion.

L'intégration scolaire d'un enfant handicapé

Une mère fait une demande d'enquête pour son enfant, lequel souffre d'un handicap physique (il porte un anus artificiel). À cause de cet handicap, l'école de la commission scolaire de la région où vit le jeune enfant ne veut pas l'accepter dans les classes régulières. Durant l'enquête, il a été prouvé que cet handicap avait des conséquences minimes pour lui, pour son professeur et pour les autres élèves, et qu'il ne l'empêchait aucunement de participer aux activités de la classe. La Commission des droits de la personne a trouvé que la commission scolaire a agi de façon discriminatoire envers ce garçon, l'empêchant de bénéficier de l'enseignement fourni dans les cours réguliers et le mettant dans des classes pour enfants handicapés sans en avoir prouvé la nécessité. La Commission a mandaté l'enquêtrice pour entamer la médiation afin de réparer le tort causé à cet enfant et de s'assurer que la politique de la Commission scolaire soit modifiée.

La présence d'un chien-guide dans les transports

Le chien-guide est de plus en plus utilisé au Québec comme aide aux personnes handicapées visuelles. Cette situation a entraîné une progression du nombre de demandes d'enquête concernant des refus d'accès à des taxis.

En collaboration avec le Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec, lequel a déposé des demandes d'enquête au nom de ses membres, la Commission a cherché une approche d'ensemble à ce problème. L'élaboration d'une nouvelle réglementation pour le taxi sur le territoire de la Communauté urbaine de Montréal a fourni l'occasion à la Commission et au Regroupement de présenter des mémoires sur le sujet et de sensibiliser les divers intervenants de cette industrie. Le nouveau règlement adopté contient des dispositions explicites obligeant les chauffeurs à embarquer les personnes handicapées visuelles accompagnées de leur chien-guide. Ce sujet est aussi traité dans les dépliants distribués par le Bureau de taxi, organisme responsable de l'application de ce règlement.

La majorité des demandes d'enquête ont conduit à des ententes dans lesquelles les chauffeurs se sont engagés à éviter la répétition de tels incidents et les associations de service à être attentives sur ce point.

Une entente à l'amiable — Harcèlement sexuel

Peu après l'achat d'un immeuble comprenant plusieurs appartements, la concierge se plaint du harcèlement de la part du nouveau propriétaire et dépose une plainte à la Commission appuyée par les autres locataires. À l'ouverture de l'enquête, les locataires refusent de payer le loyer et une pétition est signée par tous les locataires demandant au nouveau propriétaire de «s'éloigner des lieux». L'enquête a prouvé que des gestes harcelants ont été posés par le propriétaire à l'égard des locataires. Grâce au travail d'un enquêteur médiateur, les parties ont pu convenir d'un règlement. Le propriétaire s'est rendu compte de la gravité et de l'inopportunité de son comportement vis-à-vis de ses locataires, d'une part. D'autre part, les locataires ont convenu de verser les loyers dus au propriétaire. En guise de règlement final, le propriétaire a versé 1 000 $ à la concierge et la paix est revenue dans cet immeuble.

La retraite obligatoire

Plusieurs compagnies au Québec pratiquent la mise à pied obligatoire lorsqu'un travailleur ou une travailleuse atteint un certain âge. Tel a été le sort d'un plaignant qui se retrouvait obligé de prendre sa retraite à 70 ans. Il a déposé une plainte à la Commission et, après enquête, la Commission a constaté que la compagnie en question avait une politique discriminatoire de retraite obligatoire reliée à son régime privé de retraite. Au terme de la médiation, la compagnie a versé un an de salaire au plaignant.

Caricatures et publicité — Des interventions autres que l'enquête

Au cours de l'année, plusieurs groupes et individus ont voulu déposer une demande d'enquête en alléguant l'aspect discriminatoire d'une caricature, d'une publicité ou d'une annonce destinée au grand public. Dans tous ces dossiers, la Commission a conclu que l'article 11 de la *Charte* ne couvre généralement pas les caricatures, les commentaires humoristiques ou les affiches publicitaires adressés au grand public. Toutefois, dans plusieurs de ces cas, la Commission a pris l'initiative de communiquer avec l'auteur, attirant son attention sur le fait que ces publications peuvent être offensantes et paraître discriminatoires à un groupe de personnes, souvent les femmes ou les minorités visibles.

La recevabilité des plaintes et des interventions rapides

Considérant le nombre de plaintes reçues, le travail de l'agent et de l'agente de recevabilité, qui reçoit ces plaintes, devient particulièrement important. Les agents et agentes de recevabilité mettent beaucoup de soin à cerner les faits discriminatoires allégués, à compléter le dossier avec les pièces justificatives et à expliquer le processus d'enquête suivi par la Commission.

Dans certains cas, telles les plaintes concernant le logement, la Direction des enquêtes procède à une enquête accélérée dans les quelques jours suivant le dépôt de la plainte. Une visite rapide sur les lieux permet aux représentants de la Commission de vérifier les allégations de refus de location pour des raisons discriminatoires. Toutefois, une intégration rapide dans le logement est possible seulement si le logement n'a pas été loué entre-temps. Dans un cas de refus de location à une personne de race noire, une visite sur les lieux par les représentants de la Commission et une intervention rapide d'un enquêteur médiateur ont résulté dans la signature du bail de location.

L'accès aux services sociaux et de santé est difficile pour les Autochtones

Une plainte déposée à Sept-Îles par une Montagnaise, contre le CLSC de l'endroit fournit un exemple de cette situation assez fréquente. La plaignante allègue que le CLSC refuse de dispenser des services aux Amérindiens.

Ce refus, cependant, est conséquent au contrat de services sociaux professionnels entre le Centre des services sociaux de la Côte-Nord (CSSCN) et le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien (MAINC). Avant janvier 1986, l'accessibilité des services sociaux sur les réserves indiennes ainsi que les modalités de paiement étaient régies par ces ententes tripartites entre le MAINC, le CSSCN et le Conseil de bande.

Depuis janvier 1986, les budgets ont été transférés au Conseil de bande qui a signé une entente avec le CSSCN.

Pour les Montagnais de Sept-Îles ou d'ailleurs sur la Côte-Nord, les services sont donc dispensés par le Centre des services sociaux. Alors, quand un Montagnais se présente dans un CLSC, les intervenants ont le réflexe de le référer au CSS.

Pour corriger cette situation et assurer un accès universel aux services offerts, des modifications doivent être apportées aux ententes déjà signées. Les conseils de bande devront signer des ententes de services avec les CLSC en plus des CSS et devront aussi revoir les modalités de facturation avec le gouvernement fédéral.

Après des discussions avec les organismes concernés, un avis fut envoyé à tous les employés du CLSC afin que tous les services soient désormais accessibles aux Autochtones. Le CLSC devra coopérer à un programme d'information mis de l'avant par les communautés amérindiennes concernées.

Cette opération se fera dans le respect des démarches entreprises par ces communautés pour prendre en charge les services sociaux et de santé.

4.6 Augmentation des poursuites devant les tribunaux

— Le Contentieux

La *Direction du contentieux* a pour mandat de fournir des avis juridiques sur des sujets concernant la Commission et ses activités. Elle rédige des documents de nature juridique, est responsable des poursuites judiciaires et assure le suivi de ces dossiers devant les tribunaux. Le Contentieux reçoit le mandat d'intenter une poursuite judiciaire lorsque la Commission conclut au bien-fondé d'une plainte de discrimination et que les recommandations émises à la suite d'une telle conclusion ne sont pas suivies. Pendant l'année 1987, treize actions judiciaires ont été entreprises par la Commission et deux requêtes en évocation ont contesté la juridiction de la Commission. Six jugements ont été obtenus dont quatre dans lesquels la Commission a eu gain de cause. Trois règlements hors cours ont été négociés.

Parmi les treize actions en justice entreprises en faveur des victimes de discrimination, huit d'entre elles visent des refus d'embauche ou de réintégration au travail en raison du handicap. Les montants demandés varient entre 1 200 $ et 90 618 $. Six de ces actions comprennent une demande d'injonction. Voici la liste des actions entreprises :

- *CDPQ pour J.-Armand Tremblay contre Commission scolaire de Normandin* : C.S. Roberval : 155-05-000072-877. Action en dommages et intérêts et injonction (7 344,14 $) ; refus d'embauche fondé sur l'âge.
- *CDPQ pour Gaston Miller contre Société canadienne des métaux Reynolds* : C.S. Montréal : 500-05-007131-871. Action en dommages et intérêts et injonction (1 000 $) ; refus d'embauche fondé sur le handicap (colonne vertébrale).
- *CDPQ pour Stéphane Mundviller contre CUM* : C.S. Montréal : 500-05-006523-870. Action en demande d'injonction ; refus d'embauche fondé sur le handicap (pieds plats).
- *CDPQ pour Maurice Laplante contre Brasserie O'Keefe Ltée* : C.S. Montréal : 500-05-005826-878. Action en dommages et intérêts et injonction (90 618 $) ; refus d'embauche fondé sur le handicap (colonne vertébrale).
- *CDPQ pour Oro Librovicz contre Université du Québec à Trois-Rivières* : C.S. Trois-Rivières : 400-02-000956-878. Action en dommages et intérêts (5 000 $) ; refus d'embauche fondé sur le sexe (femme, mère de famille).
- *CDPQ pour Gérard Chrétien contre Société canadienne des métaux Reynolds Limitée* : C.S. Montréal : 655-05-000003-871. Action en dommages et intérêts et injonction (79 000 $) ; refus d'accorder la permanence en raison du handicap (colonne vertébrale).
- *CDPQ pour Jacques Mailhot contre Société canadienne des métaux Reynolds* : C.S. Montréal : 500-05-002429-874. Action en dommages et intérêts et injonction (3 845 $) ; refus d'embauche fondé sur le handicap (trouble visuel).
- *CDPQ pour R. Morin et M. Blanchette contre Richard Pelletier & Fils Inc. et Richard Pelletier* : C.P. Kamouraska : 250-02-000118-874. Action en dommages et intérêts (1 900 $ et 1 200 $) ; congédiement fondé sur l'état civil (liens de parenté).
- *CDPQ pour Paule Laquerre contre Collège Mérici : C.P. Québec* : 200-02-004949-873. Action en dommages et intérêts (6 000 $) ; discrimination fondée sur les convictions religieuses ; refus d'embauche.
- *CDPQ pour Nicole Gagnon contre Clément Dulude (Garderie Jeannot inc.)* : C.S. Montréal : 500-05-001664-877. Action en dommages et intérêts (22 500 $) ; harcèlement sexuel et discrimination fondée sur le sexe dans les conditions de travail.
- *CDPQ pour Louise Desrosiers contre Coopérative Fédérée de Québec* : C.S. Montréal : 500-05-001334-877. Action en dommages et intérêts (20 364 $) ; refus de réintégration au travail fondé sur le handicap (colonne vertébrale).
- *CDPQ pour Paul Frederick Cottee contre Produits Forestiers E.B. Eddy* : C.P. Hull : 550-02-000537-878. Action en dommages et intérêts (5 000 $) ; refus d'embauche fondé sur le handicap (myopie grave).
- *CDPQ pour Sylvain Larocque contre Domglas inc* : C.P. Montréal : 500-02-011917-874. Action en dommages et intérêts (1 620 $) ; refus d'embauche fondé sur le handicap (problème auditif).

Contestation de la juridiction de la Commission

Deux requêtes en évocation ont été demandées et dans les deux cas, la Commission a eu gain de cause.

Dans *Association des infirmières noires du Québec contre J.C. Charbonneau et CDPQ*, C.S. Montréal : 500-05-003522-875, on prétendait qu'un enquêteur de la Commission avait agi avec partialité parce qu'il avait rencontré l'une des parties sans la présence de l'autre pour recueillir des renseignements. Le tribunal a rappelé que la Commission a un rôle spécifique de médiation et que dans l'accomplissement de

ce devoir, il faut laisser une certaine latitude aux enquêteurs.

Dans *Centre d'accueil Pavillon Saint-Théophile contre CDPQ*, C.S. Montréal : 500-05-008613-877, on contestait le pouvoir de l'enquêteur de réviser en cours d'enquête une ordonnance de non-publication. Le tribunal a confirmé ce pouvoir de l'enquêteur tout en affirmant le principe de la publicité de l'enquête.

Jugements obtenus

Parmi les jugements obtenus, deux méritent d'être soulignés. Dans *CDPQ pour Réal Tremblay contre Société d'électrolyse et de pétrochimie Alcan*, C.A. Québec : 200-09-000696-838, la Cour d'appel a accueilli le pourvoi de la Commission et reconnu que l'injonction mandatoire est un recours approprié, selon la *Charte*, en matière de louage de services, pour exiger l'embauche ou la réintégration d'une personne qui aurait été refusée par discrimination. Il s'agit d'une importante victoire car la jurisprudence traditionnelle, s'appuyant sur le Code civil, considérait qu'on ne peut forcer un employeur à prendre quelqu'un à son service.

Dans *CDPQ pour Molière Théard contre CUM et neuf policiers*, C.A. Montréal : 500-09-000071-837, la Cour d'appel a rejeté le pourvoi de la Commission et confirmé le jugement de la Cour supérieure dans un cas où la Commission invoquait la discrimination raciale au cours d'une intervention policière. La Cour supérieure avait accordé des dommages moraux à Molière Théard pour paroles et injures racistes mais n'avait pas vu dans l'action des policiers des faits suffisamment graves, précis et concordants pour faire conclure que les coups illégalement portés à M. Théard l'avaient été en raison de sa couleur. La Cour d'appel a confirmé le jugement de la Cour supérieure quant à l'incidence raciale des coups et blessures infligés à M. Théard, tout en reconnaissant que ces coups avaient été portés illégalement. La partie du jugement de la Cour supérieure accordant des dommages moraux à M. Théard n'a pas été infirmée par la Cour d'appel.

La Commission a décidé d'en appeler de ce jugement devant la Cour suprême (la permission d'appeler a été refusée le 11 février 1988).

Autres jugements obtenus

- *Madeleine Morin contre CHRO et G. Lefebvre et P. DesChênes* (mis en cause) : C.S. Hull : 550-05-000401-870 ; requête pour injonction interlocutoire (représailles) rejetée ;
- *CDPQ contre A. Brière et C. Beaupré et Lucienne Chevalier Brière* : C.S. Québec : 200-05-002592-868 ; injonction interlocutoire accordée dans un cas d'exploitation d'une personne âgée et handicapée ;
- *CDPQ contre Christo Minev* : C.S. Montréal : 500-05-009852-862 ; rejet de notre requête en irrecevabilité à l'encontre d'une action en dommages intentée contre la CDPQ.

Règlements hors Cour

Dans les affaires suivantes où des actions judiciaires avaient été entreprises, des règlements hors cour ont été obtenus à la satisfaction des plaignants :

- *CDPQ pour Daniel Octhere contre CUM et deux agents* ; règlement 2 000 $; discrimination raciale lors d'une intervention policière.
- *CDPQ pour 54 plaignantes contre Société d'aluminium Reynolds* ; règlement 150 000 $; parité salariale avec les employés de sexe masculin et implantation d'un programme d'accès à l'égalité.
- *CDPQ pour Ange Guihède contre André Gauvin* ; règlement 1 300 $ plus frais ; discrimination raciale dans le logement.

4.7 Deux axes : juridique et socio-économique

— La Recherche

La *Direction de la recherche* a comme principale fonction d'effectuer des travaux portant sur l'interprétation de la *Charte*, dans le but d'en déterminer la portée et les limites et de procéder à l'analyse des lois du Québec afin d'en déceler les éléments qui pourraient être incompatibles avec les dispositions de la *Charte*. Elle procède également à l'analyse des structures sociales qui pourraient aller à l'encontre du respect des droits fondamentaux de certaines populations, afin de cerner les causes de ce non-respect et de proposer des solutions aux instances concernées. Elle est également chargée d'encourager la publication de certains documents sur les droits et libertés de la personne.

Plusieurs des études et des analyses réalisées par la Direction de la recherche deviennent des documents officiels de la Commission. Nous en avons décrit plusieurs aux sections 3.3 et 3.4 du présent rapport.

D'autres recherches ont aussi été entreprises par cette Direction. En voici un aperçu :

Profil des diverses minorités visibles et ethniques

L'objectif de ce projet est de produire pour chacune des minorités susceptibles d'être visée par les P.A.E., un recueil de données démographiques, éducationnelles, professionnelles, socio-économiques et socioculturelles permettant de mesurer le désavantage subi par chacun de ces groupes et les écarts pouvant exister entre ces derniers et le groupe majoritaire.

Un projet pilote de recueil de données sur la communauté d'origine chinoise du Québec et de Montréal est maintenant terminé. Le contenu de ce premier projet confirme la pertinence et l'utilité de ces données. Il y a donc lieu de poursuivre la collecte de données sur les autres communautés retenues, à savoir les Noirs (francophones et anglophones), les Sud-Est Asiatiques, les Est-Asiatiques, les Arabes et les minorités originaires du Moyen-Orient, les Latino-américains, les Italiens, les Grecs et les Portugais.

Bilan de l'étendue et de la qualité des services offerts aux minorités visibles et ethniques dans les secteurs public, parapublic et péripublic

Cette recherche fait suite à une demande du ministère de la Justice du Québec ; le document a été remis au début du mois de novembre 1987 et a été rendu public le 22 décembre 1987. Il contient des recommandations sur les plans politique et organisationnel, favorisant l'amélioration quantitative aussi bien que qualitative des services offerts aux minorités visibles et ethniques dans la région de Montréal.

Enquêtes sur les minorités visibles et ethniques

Le principal objectif de cette recherche est d'établir l'écart entre les différentes communautés culturelles visées par l'étude et un groupe contrôle composé de personnes d'origine ethnique française ou britannique, compte tenu des qualifications de départ et de l'expérience accumulée sur le marché du travail. L'enquête permettra de combler certaines lacunes de données de recensement et facilitera la mise en application des programmes d'accès à l'égalité visant des groupes de personnes victimes de discrimination.

Le rapport de terrain sur la cueillette de données, le codage, la transcription sur la bande informatique et le nettoyage de données sont déjà faits. La préparation du rapport final est en cours et le premier projet est attendu dans les premiers mois de l'année 1988.

Les quatre recherches suivantes ont été commencées en 1987, mais compte tenu de l'ampleur des problématiques, elles se poursuivront durant l'année 1988.

Analyse économique de l'article 19

Ce projet a pour but de définir une méthodologie permettant d'étudier des cas d'équivalence salariale et d'encadrer les enquêtes en discrimination salariale. Pour ce faire, il y a lieu d'examiner les systèmes d'évaluation des emplois et le rôle des différents facteurs dans la détermination des salaires.

Une autre étude reliée à l'article 19 portera sur l'examen des problèmes juridiques soulevés dans l'établissement de la preuve de la discrimination salariale fondée sur l'un des motifs de discrimination énumérés à l'article 10 et sera abordée dès la fin de la première étude entreprise.

Portée et limites du caractère illicite de la discrimination indirecte

Les résultats de cette étude permettront à la Commission d'asseoir sur des bases juridiques solides ses interventions par rapport aux cas de discrimination indirecte. Le document de base porte sur la notion d'effets discriminatoires, sur la discrimination indirecte illicite et sur la portée de l'interdiction de celle-ci. L'étude inclut les critères de recevabilité d'une plainte de discrimination indirecte et un exposé sur les diverses possibilités d'intervention de la Commission.

Profils de la discrimination systémique via des études de cas

Il s'agit d'identifier les conditions concrètes de la discrimination systémique (cause, évolution, ampleur, etc.) pour ensuite mieux orienter les interventions de la Commission.

Cueillette et analyse de données sur les allégations de discrimination raciale dans le secteur du logement

Rassembler les données de base sur la discrimination raciale alléguée dans le secteur du logement, voilà les objectifs de cette recherche. Elle comprend deux volets : le «testing» à domicile ou par téléphone à l'occasion de renouvellement de baux d'une part, et d'autre part, une analyse des problèmes de discrimination qui affectent les marchés locatifs privés et publics de Montréal. Les deux études seront terminées incessamment et un projet d'intervention dans le secteur sera proposé durant l'année 1988.

Publication des études de la Recherche

Une entente entre la Commission et une maison d'édition pour la publication des études de recherche sous forme de collection a été signée en 1987 et permettra la publication de quelques textes à chaque année.

Comité interministériel : vie privée et banques de données

Faisant suite à une demande du sous-ministre de la Justice, la Commission participe aux travaux du Comité interministériel sur les banques de données privées de renseignements personnels. Ce Comité est chargé de recommander des mesures législatives permettant de compléter le régime juridique de base prévu dans le projet de modification au Code civil, au chapitre de la protection de la vie privée.

L'essentiel du mandat du groupe de travail interministériel est de se prononcer sur les recommandations de l'étude du groupe de recherche informatique et droit (GRID) de l'UQAM, complétée à l'été 1986 et publiée sous le titre L'*identité piratée*.

Le Comité a tenu depuis mai 1987 une quinzaine de réunions. L'échéancier initial fixé au mois d'octobre 1987 n'ayant pas été jugé réaliste par rapport à la complexité et à l'étendue des questions abordées, les travaux du Comité se sont poursuivis jusqu'à la fin du mois de mars 1988.

La Direction de la recherche répond aussi à des demandes provenant des autres directions de la Commission et prépare des opinions et recommandations sur des questions soulevées par l'actualité.

Enfin, la Recherche a participé à plus de quinze colloques, conférences et autres rencontres de travail.

4.8 Deux secteurs prioritaires : l'école et le travail

— L'Éducation

La *Direction de l'éducation* doit concevoir et développer des programmes et des instruments visant à faire connaître et respecter les droits, à prévenir ou à modifier les préjugés et attitudes qui les compromettent. C'est d'abord par la formation et aussi par la concertation et la conciliation communautaire qu'elle rejoint les groupes visés. La Direction de l'éducation, à l'instar des autres directions, développe des réseaux de coopération, offrant un soutien aux groupes communautaires et aux organismes, pour la défense et la promotion des droits de la personne. Près de 3 000 personnes ont été rejointes par l'une ou l'autre activité menée par l'Éducation.

Milieu du travail

Une quinzaine de sessions de formation traitant de l'impact de la *Charte* en milieu de travail, ont été planifiées et données aux différents intervenants du milieu du travail particulièrement au sein de grandes entreprises (GTE-Sylvania, Hydro-Québec, Pétro-Canada) et d'universités québécoises (HEC, UQAM, Université de Montréal).

À l'intérieur de ces sessions, plusieurs thèmes ont été abordés. Mentionnons, à titre d'exemple :

- le harcèlement sexuel ;
- le travail non traditionnel ;
- le recrutement, la sélection et l'embauche de personnel ;
- les tests médicaux ;
- les tests psychométriques ;
- l'égalité des chances ;
- l'accès à l'égalité ;
- le droit à la vie privée ;
- le droit au secret professionnel ;
- les salaires ;
- les avantages sociaux ;
- les méthodes de changements organisationnels telles que les structures, l'introduction de nouvelles technologies et la gestion par objectifs ;
- les pistes de changements personnels telles que les valeurs, les attitudes, les préjugés, les stéréotypes, les comportements, les mentalités et la perception ;
- les conventions collectives et les relations de travail.

Une brochure présentant la *Charte* en milieu de travail est en préparation et sera disponible en 1988.

Au chapitre des interventions ponctuelles, nous avons joué un rôle d'expert-conseil ou de consultant auprès de plusieurs organismes.

Milieu scolaire

— Un ouvrage essentiel

Intitulé *Pour mieux vivre ensemble*, le nouveau guide de réflexion sur la *Charte* des droits et libertés à l'intention des jeunes en milieu scolaire les invite à s'engager à la promotion de leurs droits dans le respect de ceux d'autrui.

Le manuscrit est terminé, après avoir fait l'objet de plusieurs consultations. Les derniers mois de 1987 ont été consacrés aux différentes étapes d'édition du livre. Il s'agit d'un ouvrage substantiel de 154 pages, destiné aux jeunes de 12 à 18 ans. Ce livre sera l'outil de base et de référence pour tout le programme d'éducation dans ce secteur.

À travers ce nouvel instrument d'éducation des jeunes aux droits et libertés de la personne, la Commission des droits de la personne propose au milieu scolaire sa conception de l'école comme lieu d'apprentissage et d'exercice des droits et libertés. Ce document est disponible chez Modulo Éditeur et dans un certain nombre de librairies à travers le Québec. Une version anglaise de ce livre est en préparation. Une stratégie de lancement et d'implantation a été élaborée et se poursuivra en 1988.

À cette publication se greffera la production de matériel pédagogique d'appui dont un guide pédagogique et une vidéo de 30 minutes, qui seront disponibles en 1988.

— Les sessions de formation à l'intention du personnel scolaire

La Direction de l'éducation a rencontré les principaux agents des services complémentaires du ministère de l'Éducation pour leur présenter le guide *Pour mieux vivre ensemble*.

De plus, un programme et un calendrier de sessions de formation à l'intention du personnel scolaire a été mis au point et diffusé dans tout le réseau scolaire. Ce programme de deux jours contient des exposés, des exercices, des études de cas, des ateliers, etc. *Pour mieux vivre ensemble* sert d'outil de base à la formation du personnel scolaire. Une première session s'est tenue à Montréal en décembre et quatre autres sessions sont offertes dans diverses régions du Québec d'ici mai 1988. Sur demande, la Direction de l'éducation offre cette session en dehors des rencontres déjà prévues.

— Éducation interculturelle, éducation antiraciste et multiculturalisme

Une recherche documentaire a été réalisée sur les politiques et les orientations en milieu scolaire concernant le multiculturalisme, l'éducation interculturelle et l'éducation antiraciste dans les dix provinces du Canada. Un document de travail présentant la situation dans chaque province est disponible afin d'aider les institutions scolaires à se situer face aux questions touchant les relations interethniques et interraciales.

La coopération

À titre de personnes-ressources pour animer des ateliers, offrir des exposés et des cours, plusieurs interventions éducatives ont été faites auprès d'organismes. Mentionnons, entre autres, l'Association québécoise pour l'intégration sociale, l'Office des personnes handicapées du Québec, le Conseil québécois pour l'enfance et la jeunesse, le Conseil supérieur de l'éducation, la Centrale de l'enseignement du Québec, l'Alliance des professeurs de Montréal, la Fondation canadienne des droits humains, l'Association canadienne des commissions (conseil) des droits de la personne, le 15e Congrès pédagogique de l'Abitibi-Témiscamingue. Les problèmes traités touchaient notamment l'intégration des élèves handicapés aux classes régulières, l'administration de la justice pour les jeunes appartenant à des communautés culturelles, le sexisme, le racisme, le pluralisme culturel, le matériel pédagogique, les règlements scolaires et l'éducation aux droits.

De plus, l'Éducation a participé à plus de vingt rencontres, soit comme conférencier, personne-ressource ou animateur, auprès d'organismes représentant les minorités visibles et ethniques ou visant la défense des droits de ces groupes.

À cela ajoutons l'organisation d'un concours d'affiches soulignant le jour anniversaire de la Déclaration universelle des droits de l'Homme (10 décembre) à l'école Socrate IV de Roxboro pour les élèves de 5e et de 6e année.

Les peuples autochtones

La Commission des droits de la personne du Québec veut jouer un rôle dans la promotion et le respect des droits fondamentaux des peuples autochtones. Pour ce faire, elle doit développer une coopération plus intense et plus soutenue avec les organismes représentant les diverses nations amérindiennes, les Métis, les Inuit et les femmes autochtones.

La Commission veut rendre davantage accessible aux Autochtones le recours à ses services notamment en matière d'enquête et de programmes d'accès à l'égalité. La Commission doit aussi saisir toutes les occasions pour favoriser des relations harmonieuses entre les Autochtones et la majorité québécoise. Comme la question autochtone déborde les frontières du Québec, la Commission, comme le lui permet l'article 67f de la *Charte*, veut coopérer avec des organismes extérieurs, notamment les autres commissions des droits de la personne et même les organismes internationaux.

Un Comité consultatif sur les peuples autochtones a été mis sur pied à la Commission pour coordonner les activités dans ce secteur, dont possiblement une série de rencontres auprès des organismes autochtones du Québec.

Enfin, l'Éducation a joué un rôle de personne-ressource auprès des organismes suivants ou dans le cadre des événements suivants :

- une intervention de médiation entre le Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec et l'industrie du taxi, dont le dénouement a permis aux personnes aveugles accompagnées de chiens-guides une meilleure reconnaissance de leurs droits dans ce secteur ;
- des rencontres avec le nouveau directeur du Bureau du taxi sur les impacts de la *Charte* dans l'industrie du taxi ;
- une intervention d'appui aux démarches de financement du Regroupement des ressources alternatives en santé mentale du Québec ;
- l'animation d'un atelier à un colloque sur le communautaire en santé mentale et ses enjeux dans l'avenir.

4.9 À l'écoute de la clientèle

— Les Communications

La *Direction des communications* assume un double mandat relié au renseignement et à l'information. Elle maintient le contact avec les individus, les groupes, le grand public et les médias. En outre, elle assume un rôle de conseiller auprès des autres directions en matière de production des publications et s'occupe de la diffusion des documents produits par la Commission.

Le Renseignement

Pour l'ensemble du Québec, 44 134 personnes se sont adressées à la Commission. À Montréal seulement, plus de 23 000 demandes de renseignements ont été reçues sur les sujets les plus diversifiés. La majorité de ces demandes ne relèvent toutefois pas de la juridiction de la Commission des droits de la personne. En moyenne, seulement 15 % des requêtes touchaient la *Charte* et la Commission, alors qu'elles se situaient autour de 17 % à 18 % antérieurement.

À Montréal, les femmes sont légèrement plus nombreuses que les hommes à faire appel au Service du renseignement. La majorité des requérants s'exprime en français. À leur accent, on peut déceler parfois une origine autre que de «vieille souche québécoise francophone», mais leur nombre est limité.

— Les réactions des requérants

Quotidiennement à l'écoute de la clientèle, les agentes de renseignement prennent le pouls du public face à certaines questions, le plus souvent reliées à l'actualité. En voici quelques exemples :

- vives réactions d'intolérance à l'arrivée des immigrants et des requérants au statut de réfugié. La kyrielle de préjugés négatifs a fait surface ;
- inquiétudes des bénéficiaires de l'aide sociale lors de l'annonce des visites à domicile par des agents socio-économiques ;
- plaintes et dénonciations des soins et des services offerts dans les établissements hospitaliers ;
- refus de location de logement à des familles avec enfants.

Nous pourrions dresser une longue liste des droits à... et des droits de... réclamés par la majorité de la clientèle. À travers ces appels à la Commission, des situations d'injustice flagrante sont dénoncées mais pour lesquelles nous ne pouvons rien faire parce qu'elles n'entrent pas dans le cadre de notre juridiction.

Une entente a été conclue avec Communication-Québec visant l'implantation du système ATME à l'intention des malentendants. La personne-ressource de Communication-Québec communique avec notre direction lorsque des requêtes touchent la Commission et achemine nos réponses par ATME.

L'information spécialisée

— L'information ou les principes de la *Charte* appliquée à des situations concrètes

Les personnes qui s'adressent à nous exigent plus que des explications sur la *Charte* ; elles veulent savoir comment faire respecter leurs droits dans des situations vécues.

Une analyse sommaire des 1 485 requêtes traitées l'an dernier indique que les citoyens n'arrivent plus à se situer dans un monde complexe rempli d'incertitudes. Le chevauchement des multiples lois et règlements représente une tâche ardue de clarification. Les informations se brouillent. De plus, il est fréquent qu'un employeur, une responsable syndicale, un directeur d'école, une enseignante viennent chercher aide et suggestions permettant une application des principes de la *Charte* dans leur milieu respectif.

Beaucoup de requêtes, traduites en termes de droits individuels, sont tributaires de l'évolution technologique de la société. L'information permet de raffermir les contrôles, de diffuser des informations de tous ordres sur les individus : travailleurs, consommateurs, locataires, propriétaires, créditeurs, débiteurs. La situation matrimoniale, le dossier médical et la condition sociale sont aussi objet de contrôle.

Beaucoup de requêtes font état de cette invasion dans la vie privée et de la diffusion d'informations dans toutes sortes de réseaux et circuits économiques, sociaux ou autres. Les individus ne peuvent vérifier le contenu de cette information.

Dans le domaine du logement, afin de s'assurer de la solvabilité des candidats à la location, des propriétaires demandent certains renseignements clés (numéro d'assurance sociale, nom de l'employeur, numéro de compte de banque), font leur propre enquête ou recourent à des compagnies d'enquêtes générales. Des candidats sont ensuite refusés et il est évident pour eux que c'est en raison des renseignements obtenus (chômage épisodique, faillite antérieure, dossier judiciaire, etc.).

Un nombre grandissant de requérants se plaignent d'une pratique de certains employeurs, qui donnent des informations sur leur emploi, leur salaire, leur attitude au travail, sans leur autorisation préalable. Il s'agit de demandes d'informations provenant de banques, de bureaux d'avocats, de compagnies d'assurances, etc.

Un grand nombre de travailleurs s'inquiètent de leurs droits en relation avec l'obligation qui leur est faite, avant ou après l'embauche, de compléter un questionnaire dans lequel ils doivent donner toutes sor-

tes de renseignements concernant leur état de santé, celui de leur conjoint et de leur famille, leurs habitudes de vie, etc.

Plusieurs entreprises n'ont pas de bureau médical. Les rapports médicaux sont transmis au bureau du personnel et intégrés au dossier administratif de l'employé. Comme plusieurs personnes ont accès à ce dossier, des indiscrétions de la part de personnes qui ne sont pas tenues au secret professionnel sont possibles. Des travailleurs et des syndicats se plaignent de telles indiscrétions.

Un nombre grandissant de requêtes jouent «droits contre droits». Veut-on aider une catégorie de gens en particulier, d'autres catégories de gens se disent lésés dans leurs droits.

- Des guichets spéciaux dans des banques pour les personnes âgées sont réclamés aussi par d'autres personnes.
- Un programme spécial d'emploi pour les jeunes est contesté par des chômeurs adultes.
- Des hommes se disent discriminés par les nouvelles mesures d'embauche pour les femmes.
- Des centres culturels ou de loisirs offrent des tarifs réduits aux familles. Quel que soit leur état civil, des personnes sans enfant revendiquent le droit d'obtenir les mêmes tarifs.

Les demandes des médias

Cette année, la Direction des communications a répondu à 254 demandes de médias réparties comme suit :

	Français	Anglais
Radio	71	30
Télévision	36	18
Presse écrite	61	38

Le lancement d'un ouvrage intitulé *Les droits, ça s'apprend* portant sur l'éducation aux droits à l'intention des milieux scolaires primaire et secondaire a entraîné une vaste campagne auprès des médias, des milieux scolaires, du réseau jeunesse et des associations de parents.

Résultats : 1 300 copies ont été vendues.

Cette campagne publicitaire s'est échelonnée sur un mois et a comporté les activités suivantes :

- briefing de presse ;
- communiqués de presse ;
- articles dans trois quotidiens ;
- articles dans dix hebdos ;
- articles dans sept revues spécialisées ;
- cinq entrevues radiophoniques ;
- une couverture de quatre médias électroniques ;
- annonce dans certaines publications éducatives.

Cette opération représente l'une des grandes réussites médiatiques de l'année.

Les communiqués de presse

Quatorze communiqués de presse ont été émis au cours de l'année. Ils ont été repris par les médias chaque fois qu'ils comportaient une nouvelle position de la Commission sur une question spécifique, ou qu'ils annonçaient les résultats d'une enquête, la nomination ou la création d'un comité de travail.

Voici quelques exemples de communiqués :

- Une étape marquante dans l'affirmation des droits des assistés sociaux.
- *Les droits, ça s'apprend*. Une publication sur l'éducation aux droits fondamentaux à l'école.
- Le droit des élèves enceintes au secret professionnel.
- La Commission des droits de la personne : la revue l'*Actualité* a fait preuve de racisme envers les Amérindiens.
- La Commission des droits de la personne et les requérants au statut de réfugié.
- À la suite du décès de monsieur Anthony Griffin. Intervention de la Commission des droits de la personne du Québec.
- La Commission des droits de la personne du Québec soumet à la Cour suprême du Canada un cas relatif aux agissements de la police.
- À la Reynolds du Cap-de-la-Madeleine, parité salariale, dédommagement monétaire et implantation d'un programme d'accès à l'égalité.
- Enquête spéciale sur les relations entre la police et les minorités ethniques.

Publications

— Forum des droits et libertés

Cette année a été marquée par l'élargissement de la politique rédactionnelle, l'augmentation du tirage (de 10 000 à 12 000) et par la production de trois numéros portant sur des thèmes précis (les jeunes, les examens médicaux et le harcèlement). Par la nouvelle politique rédactionnelle, nous ouvrons des pages à des témoignages et à des expériences de l'extérieur qui rejoignent les préoccupations de la Commission des droits de la personne.

— Vulgarisation de la *Charte* : une série de dépliants

La production d'une série de neuf dépliants et d'une brochure a considérablement enrichi les documents d'information disponibles pour le public. La série de dépliants «Des droits en toute égalité quel que soit...» a été complétée par l'ajout des motifs : religion, langue, condition sociale, âge, convictions politiques, grossesse. L'ensemble est coiffé d'un dépliant plus général sur la discrimination. Un dépliant additionnel portant sur le harcèlement a été produit, en conservant le même concept que pour les motifs de discrimination énumérés à l'article 10. Un dernier dépliant explique la notion d'exploitation envers les personnes âgées et les personnes handicapées.

Une brochure intitulée «Vous déposez une plainte à la CDPQ, que va-t-il se passer ?» décrit toutes les étapes du cheminement d'une plainte à la Commission, dans un langage accessible aux plaignants.

— Diffusion des documents d'information

Nos statistiques démontrent que 2 050 requérants ont demandé un ou plusieurs documents de la Commission. De ce nombre, on compte 205 organismes et associations, 161 employeurs, 28 syndicats et 14 communautés ethniques et culturelles. Au total, 424 organismes du milieu ont fait la demande de documents.

De plus, 227 demandes proviennent des organismes gouvernementaux, 113 du milieu scolaire et 69 de bureaux d'avocats.

Un total de 193 672 documents ont été expédiés cette année.

4.10 Une année d'information et de promotion

— Les Programmes d'accès à l'égalité (P.A.E.)

La *Direction des P.A.E.* doit assurer la conception, l'élaboration et l'implantation de programmes d'accès à l'égalité, produire l'instrumentation et les données statistiques nécessaires à la mise en oeuvre de tels programmes, fournir aux employeurs et aux institutions l'assistance requise pour développer un programme d'accès à l'égalité et procéder, le cas échéant, au contrôle et à l'évaluation de programmes visés par une recommandation de la Commission.

Pour la Direction des P.A.E., cette année a été marquée par la concrétisation du rôle de consultant et d'assistance dans l'implantation de programmes d'accès à l'égalité dans le secteur de l'emploi. En effet, depuis la mise sur pied de la Direction en 1985, le processus de recrutement, de sélection et de formation du personnel avait mobilisé beaucoup d'énergie. En 1986, l'élaboration d'instruments de travail, d'un guide pour l'implantation d'un P.A.E. et le début de rencontres de sensibilisation avec différents partenaires avaient caractérisé cette année.

Sensibilisation, information, promotion

En 1987, les activités de la Direction des P.A.E. indiquent une augmentation sensible des rencontres de sensibilisation, d'information ou de promotion, particulièrement auprès d'employeurs ou de groupes d'employeurs. Ces rencontres se font sur une base individuelle ou lors de colloques, de groupes de discussion comme ceux organisés par l'Association des professionnels en ressources humaines du Québec, ou des rencontres régionales. Ces dernières se déroulent en collaboration avec des représentants du ministère de l'Industrie et du Commerce, ainsi qu'avec l'aide des représentants régionaux de la Commission et des commissaires industriels. De telles rencontres ont eu lieu en Abitibi, dans l'Outaouais, dans la région de Québec et à plusieurs reprises dans la région métropolitaine de Montréal.

D'autres rencontres se sont tenues dans les mêmes régions avec, cette fois, des représentants syndicaux et des représentants de groupes de femmes, de personnes handicapées et d'Autochtones.

Une lettre a été envoyée à l'ensemble des chambres de commerce du Québec leur proposant la participation de la Commission à l'une ou l'autre de leurs activités annuelles. Les commissaires industriels et les associations d'employeurs ont aussi été rejoints.

La Direction des P.A.E. a participé en tant que ressource à des semaines de la P.M.E. à Montréal, à deux congrès de la FTQ, dont un sur l'intégration des personnes handicapées, au colloque du CRARR sur les Autochtones et à un colloque de la Corporation de conseillers en relations industrielles.

Un dépliant explicatif sur les P.A.E. et le rôle de la Direction a été publié et distribué dans le cadre de ces rencontres.

Formation

Des sessions de formation d'une journée ont également été offertes, portant sur un aspect spécifique de l'élaboration d'un P.A.E. De telles sessions ont été suivies par les responsables des comités de condition féminine et des délégués, tant à la CSN qu'à la FTQ.

De plus, les quatorze employeurs subventionnés par le Secrétariat à la condition féminine ont reçu trois sessions de formation portant sur la détermination de la sous-utilisation et l'analyse du système d'emploi.

Les personnes, les organismes, les employeurs qui s'inscrivent à ces sessions sont — règle générale

— déjà engagés dans l'élaboration d'un P.A.E. En cours de route, ils demandent de l'aide pour l'un ou l'autre aspect plus problématique.

Cette situation témoigne bien de la polyvalence de l'aide demandée aux P.A.E., qui peut porter sur une multitude d'aspects ou au contraire être très ponctuelle.

Les demandes d'assistance

Au Québec, dans le secteur privé et dans une partie du secteur public, toute organisation peut, de sa propre initiative, élaborer et implanter un programme d'accès à l'égalité. Ces programmes n'ont pas à être approuvés par la Commission, mais celle-ci «lorsqu'elle en est requise, doit prêter son assistance à l'élaboration d'un tel programme» (art. 86.2 de la *Charte des droits et libertés de la personne)*.

En 1987, 38 demandes d'assistance ont été faites à la Direction des P.A.E. Dans la plupart des cas, l'assistance demandée porte sur le diagnostic à compléter dans l'entreprise ou l'organisme avant même de procéder à l'élaboration d'un P.A.E.

Les demandes d'assistance reçues en 1987 se répartissent comme suit :

- demandes d'assistance préliminaire : 21,6 % ;
- demandes d'assistance pour l'établissement du diagnostic : 73 % ;
- entente de service entre la Direction des P.A.E. et un client pour toutes les étapes d'un P.A.E. : 5,4 %.

Poser un diagnostic permettra d'évaluer, par rapport à l'organisation, la situation des groupes préalablement choisis comme devant faire l'objet du programme. Les groupes les plus fréquemment visés sont les femmes, les personnes handicapées, les membres de minorités ethniques ou raciales et les Autochtones, mais théoriquement, tout autre groupe caractérisé par un motif de discrimination prohibé pourrait bénéficier d'un programme d'accès à l'égalité, à condition que les données pertinentes pour réaliser les différentes analyses soient accessibles.

Plus précisément, il s'agit de déterminer si les membres des groupes visés par le programme sont sous-utilisés par rapport à leur disponibilité, et d'examiner le système d'emploi afin d'identifier et d'éliminer les règles ou pratiques qui ont pu avoir un effet discriminatoire sur les membres des groupes cibles d'où les deux dimensions de ce diagnostic.

- La détermination d'une sous-utilisation :

— en utilisant les sources d'information disponibles dans l'organisation, on procède à l'analyse des effectifs qui permet de connaître la proportion des membres de chaque groupe cible par rapport à l'ensemble des autres employés dans les différents emplois de l'organisation ;

— pour des fins de comparaison, on détermine ensuite, par l'analyse de disponibilité, quel pourcentage représentent les membres de chaque groupe cible parmi l'ensemble des personnes qui ont la compétence pour occuper des emplois de l'organisation, ou sont aptes à acquérir cette compétence dans un délai raisonnable ;

— la comparaison entre les données pertinentes de l'analyse d'effectifs et celles de l'analyse de disponibilité permet de déterminer l'existence et l'ampleur de toute sous-utilisation des membres d'un groupe cible dans les emplois de l'organisation.

Ces données permettront de fixer les objectifs quantitatifs ultimes de programme quant à la représentation des membres des groupes cibles dans l'organisation.

- L'analyse du système d'emploi

Cette analyse consiste à examiner les différents éléments du système d'emploi de l'organisation afin de déceler les règles ou pratiques qui peuvent avoir, ou avoir eu, un effet discriminatoire sur les membres d'un groupe cible.

Compte tenu de l'interdépendance entre les divers éléments d'un système d'emploi, cette analyse devra adopter une approche systémique et examiner l'ensemble de ces éléments ainsi que leurs interactions. Elle portera sur le processus d'évaluation des emplois, la rémunération, la dotation, l'intégration organisationnelle, l'évaluation du rendement, la formation et le développement des ressources humaines, les autres conditions de travail et les relations de travail.

On examinera également les pratiques et comportements informels reliés à la culture de l'organisation. Dans les cas où les relations de travail sont régies par une convention collective, celle-ci devra être analysée dans la même perspective.

Guide d'élaboration et d'implantation d'un P.A.E. en emploi

Une version expérimentale du guide a été envoyée à 37 représentants d'employeurs, de syndicats et de groupes pour une consultation sur l'approche proposée et la forme retenue. La conception et la parution de ce guide a nécessité beaucoup de temps et d'énergie et nous espérons pouvoir produire une version améliorée de ce document en 1988.

Obligations contractuelles

Le programme d'obligations contractuelles a été annoncé par le Gouvernement à la fin de septembre 1987. Ce programme prévoit que toute entreprise

contractant avec le Gouvernement dans le domaine des biens et services pour un montant supérieur à 100 000 $ et qui embauche plus de 100 employés devra mettre sur pied un programme d'accès à l'égalité, si cela est nécessaire. Ce programme n'est cependant pas en vigueur, mais la Direction des P.A.E. a travaillé à la planification de ce programme avec les ministères des Approvisionnements et Services, et de la Justice. La Direction a de plus collaboré avec le Comité interministériel ayant développé ce programme.

4.11 Réduction des délais d'enquête et une expérience pilote

— La région de Québec

La *Direction régionale de Québec* a la responsabilité de veiller à la promotion et à l'application de la *Charte* pour les régions administratives de l'Est du Québec (Bas-Saint-Laurent, Gaspésie, Saguenay – Lac-Saint-Jean, Québec, Trois-Rivières et Nouveau-Québec). Elle veille à accomplir le mandat de la Commission dans les régions qu'elle dessert, en matière d'accueil, de renseignement, d'information, de coopération et d'enquête.

Au cours de l'année 1987, la Direction régionale de Québec a reçu 16 400 appels téléphoniques, dont 7 368 demandes de renseignements. De ce nombre, 263 demandes ont été étudiées au niveau de la recevabilité, ce qui a donnée lieu finalement à l'ouverture de 161 dossiers d'enquête.

Comparativement à l'an passé, ce nombre représente une légère baisse.

Ce ralentissement a permis de rattraper certains délais dans le traitement des dossiers. En effet, le nombre de dossiers actifs est passé de 453 à 220, ce qui représente une amélioration sensible. À quelques exceptions près, il n'y a plus de dossiers ouverts avant 1986.

De plus, les dossiers en attente qui, en janvier 1987, étaient de 55, sont maintenant complètement résorbés. Il est désormais possible d'assigner un dossier à un enquêteur dans les heures qui suivent son ouverture.

Une expérience pilote : le traitement initial rapide

Avec l'accord de la Commission, la Direction régionale de Québec a tenté une expérience pilote d'intervention rapide à la suite du dépôt d'une plainte. Un traitement initial rapide représente parfois une solution alternative au déclenchement d'une enquête formelle, plus longue et plus coûteuse. Cette forme d'intervention rapide suppose généralement un contact initial avec le mis en cause et, si possible, l'amorce d'une intervention de médiation dans les jours ou les semaines qui suivent.

Un bilan sommaire de cette expérience nous permet de livrer les chiffres suivants :

- dossiers retenus pour interventions initiales rapides : 55 ;
- dossiers réglés lors d'une intervention initiale rapide : 26 ;
- dossiers retournés pour enquête formelle : 29 ;
- durée moyenne de traitement de ces dossiers : 3,2 mois.

Il ne fait pas de doute que les résultats sont des plus encourageants et l'effet bénéfique de cette pratique sur l'ensemble des délais de traitement des dossiers et sur le degré de satisfaction des parties est indubitable.

Les communications

Le volet «communications» joue un rôle important dans la modification des attitudes en matière de discrimination.

C'est en fonction d'une approche éducative et préventive qu'ont été menées les différentes opérations. En voici quelques exemples.

— Une présence de la Commission des droits de la personne dans nos régions

L'agent d'information a rencontré individuellement ou en groupe 1 309 personnes provenant de tous les secteurs, pour leur présenter la *Charte* et les principes qu'elle sous-tend.

Toutes les régions administratives desservies par la Direction régionale de Québec ont été parcourues à diverses occasions, mais plus régulièrement encore la région du Saguenay — Lac-Saint-Jean — Chibougamau — Chapais, qui est visitée régulièrement, environ à tous les mois et demi.

La moitié de ces rencontres ont eu lieu en milieu scolaire, soit 34 rencontres sur un total de près de 70. Les autres rencontres ont porté sur le secteur du travail, le logement, les détenus et autres.

Quelques interventions auprès de radio et de télévision communautaires complètent le travail de l'année.

— Une rencontre de consultation à Rivière-du-Loup

À l'automne 1987, nous avons tenu une rencontre d'information qui aura été, en quelque sorte, une expérience particulière ayant valeur de précédent. Il s'agit d'une soirée dans un local du Cégep de Rivière-du-Loup.

Aux fins de cette rencontre, plusieurs représentants et porte-parole de divers groupes, associations ou organisations, ont été invités à présenter un exposé décrivant les grandes lignes de leurs actions et expliquant les principales interventions et les difficultés rencontrées.

Les exposés des participants ont touché à l'exercice des droits des jeunes en milieu scolaire et de leurs rapports avec l'appareil judiciaire. Les participants ont dressé un bilan de l'évolution de la condition féminine, ont formulé des revendications pour un traitement plus équitable des personnes handicapées, ont témoigné des difficultés rencontrées par les bénéficiaires de l'aide sociale et des conditions pénibles dans lesquelles vivent les personnes du troisième âge.

Les médias de même que le public ont assisté à cette rencontre-échange jugée fort satisfaisante par tous ceux et celles qui y ont participé.

— Campagne d'information visant les coopératives d'habitation

Une recrudescence de plaintes mettant en cause des coopératives d'habitation a amené la Direction régionale de Québec à entreprendre la sensibilisation de toutes les coopératives d'habitation du Québec.

Un envoi de plus de 980 pochettes d'information a donc été réalisé sur l'ensemble du territoire québécois, ce qui a donné lieu à de nombreuses réactions des coopératives voulant vérifier la conformité de leurs agissements avec la *Charte des droits et libertés de la personne* ou encore désirant rencontrer l'agent d'information.

— Présence d'avis discriminatoires dans les journaux

La Direction régionale de Québec a maintenu un regard vigilant sur les avis discriminatoires dans les journaux desservant son territoire. Il n'est pas rare que des avis comportant des mentions discriminatoires soient publiés. Lorsque détecté ou signalé, le quotidien ou l'hebdo concerné reçoit une invitation à corriger ses pratiques. Notre vigilance à cet égard sera d'ailleurs renforcée en 1988.

Dans le but de sensibiliser les CLSC aux pouvoirs détenus par la Commission principalement à l'égard des cas d'exploitation de personnes âgées ou handicapées, une rencontre d'information a eu lieu avec la majorité des directeurs généraux des CLSC de la région administrative de Québec.

On sait que ce type d'établissement de première ligne a une position privilégiée pour détecter les cas d'exploitation devant lesquels ils se sentent parfois démunis. Nous devrions, l'an prochain, répéter l'expérience dans les autres régions administratives.

4.12 Une présence qui s'accentue

— Les bureaux régionaux

La *Direction des bureaux régionaux* couvre l'ensemble des activités reliées à l'information, la coopération et l'éducation, la recevabilité des plaintes et la tenue d'enquêtes et participe aux orientations de la Commission, tout en tenant compte des particularités régionales.

La Commission a poursuivi cette année l'expérimentation de ses bureaux régionaux en Estrie (05), dans l'Outaouais (07), en Abitibi-Témiscamingue (08) et sur la Côte-Nord (09).

Au cours de l'année 1987, les représentants et représentantes régionaux ont acheminé 185 dossiers d'enquête, dont 110 ont fait l'objet d'une décision de la Commission.

De ces 110 dossiers fermés par résolution, 52 % (57/110) l'ont été à la suite d'un règlement, 29 % (32/110) après désistement des requérants ; 8 % (9/110) des dossiers ont été fermés parce que la Commission n'avait pas juridiction, tandis que 10 % (11/110) se sont avérés non fondés.

Outre les enquêtes, voici quelques projets qui ont tout spécialement retenu notre attention.

Tournées régionales auprès des conseils de bandes de communautés autochtones (régions 07, 08, 09)

Le dossier des communautés autochtones a suscité plusieurs actions dans les régions 07, 08 et 09, où se trouvent ces communautés.

Dans l'Outaouais, quelques rencontres ont eu lieu avec le Comité responsable du dossier «trappage,» en relation avec le ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche à la réserve autochtone Rivière-Désert.

En Abitibi-Témiscamingue, la représentante régionale a été particulièrement active auprès du Conseil algonquin. La publication d'un article dans les journaux locaux, intitulé «Avons-nous des préjugés à l'égard des Autochtones ?» a suscité la réflexion à l'occasion d'un conflit dans une municipalité, concernant la modification d'un règlement de zonage permettant la construction de duplex pour Autochtones hors réserve. L'Assemblée annuelle du chapitre régional des Femmes autochtones a été l'occasion, pour la représentante régionale, de s'adresser aux trente participantes représentant plus d'une dizaine de localités.

Forum d'information sur l'intégration au travail de personnes vivant avec un handicap (régions 05, 07 et 08)

En février 1987 avait lieu, à Baie-Comeau et à Sept-Îles, un Forum d'information sur l'intégration au travail de personnes vivant avec un handicap.

Organisé par le représentant régional de la Commission sur la Côte-Nord, ce forum a été un exemple de concertation entre des organismes voués à la promotion des droits des personnes vivant avec un handicap.

Recherche sur l'accès des femmes aux métiers non traditionnels (région 08)

Le ministre québécois des Mines a accordé une subvention pour cette recherche, subvention versée aux groupes de femmes de la région.

Les SEMO-femmes (Services externes de main-d'oeuvre) ont réorienté le projet. Un colloque de sensibilisation sur la question s'est tenu, auquel assistaient plus d'une soixantaine d'employeurs. La représentante régionale de la Commission a participé au colloque, plus particulièrement à l'atelier portant sur les mines. Elle a offert sa collaboration à divers groupes et organismes de femmes chargés d'assurer le suivi de cette initiative.

Le Salon «Info-services Plus» en Abitibi-Témiscamingue (région 08)

Le Salon visait à dispenser l'information relative aux services gouvernementaux régionaux.

Il a touché principalement la population de l'agglomération de Val-d'Or. Environ 12 000 personnes se sont présentées, parmi lesquelles 662 se sont arrêtées au kiosque de la Commission.

Le bureau régional de la CDPQ étant situé à Rouyn, ce rapprochement avec la population de Val-d'Or et des environs a été des plus bénéfiques. Les gens connaissaient peu la *Charte* et la Commission, et ignoraient souvent l'existence d'un bureau régional à Rouyn.

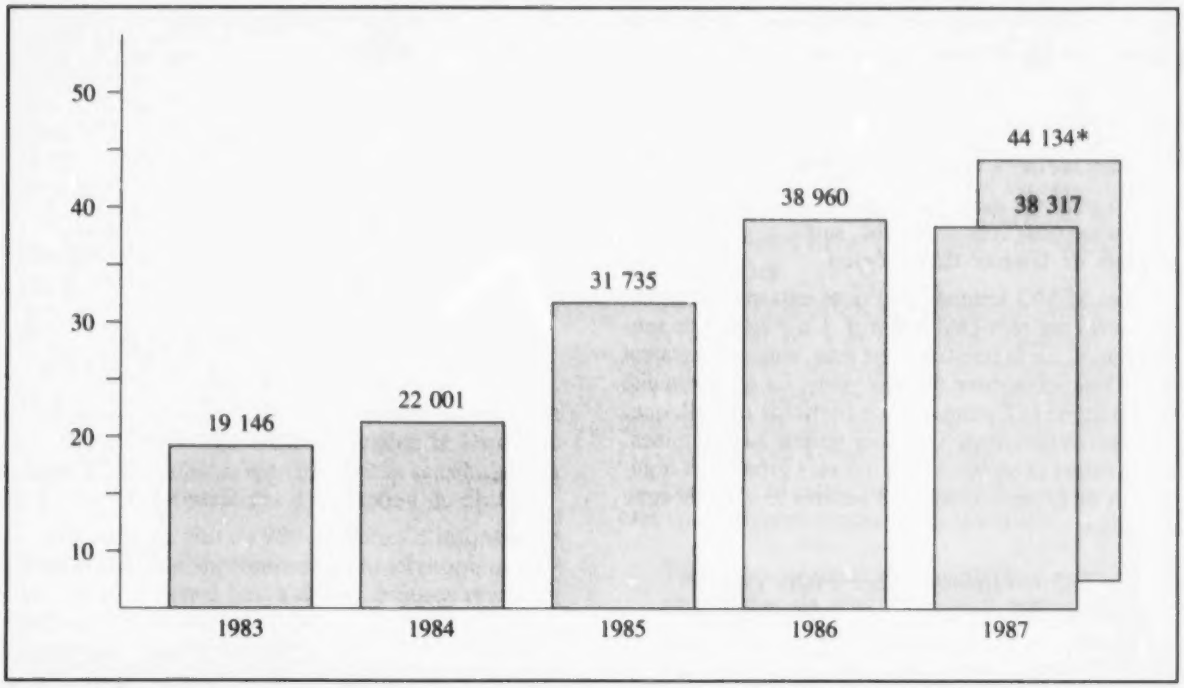
À ces chiffres s'ajoute une campagne média menée dans les régions 05 et 08.

Partie prenante de leurs milieux respectifs, les représentantes et représentants régionaux sont aussi fréquemment invités, à titre de personnes-ressources, à participer à des activités qui témoignent de leur intérêt personnel dans la défense et la promotion des droits et libertés.

Annexe

Tableau I

Nombre de demandes de renseignements adressées à la Commission durant les cinq dernières années



* Durant l'année 1987, le personnel de la Commission a été invité à compter les demandes de renseignements qui leur parvenaient directement, ce qui explique l'écart entre 38 317 et 44 134.

Tableau II

Répartition des demandes de renseignements adressées à la Commission par région durant les cinq dernières années

Région	1983	1984	1985	1986	1987	Total
01 Bas-du-Fleuve	596	723	1 109	804	701	3 933
02 Saguenay – Lac-Saint-Jean	658	896	1 420	1 220	979	5 173
03 Québec et région	4 629	4 047	5 802	4 477	4 241	23 196
04 Trois-Rivières	861	1 216	1 713	1 219	1 221	6 230
05 Estrie	464	527	1 021	1 982	2 242	6 236
06 Montréal et région	10 878	13 157	18 347	24 852	25 685	92 919
07 Outaouais	383	566	827	1 796	1 361	4 933
08 Nord-Ouest	224	372	695	830	790	2 911
09 Côte-Nord	376	447	721	1 771	1 086	4 401
10 Nouveau-Québec	15	8	11	3	0	37
Extérieur	62	42	69	6	11	190
Total	**19 146**	**22 001**	**31 735**	**38 960**	**38 317**	**150 159**

Tableau III

État des dossiers actifs au 31 décembre 1987 pour Montréal, Québec et les bureaux régionaux

Région	Dossiers actifs 1986-12-31	Dossiers ouverts 1987	Sous-total 1987	Dossiers fermés 1987	Dossiers actifs 1987-12-31
03 Québec	646	164	810	353	457
05 Estrie	69	58	127	38	89
06 Montréal	637	379	1 016	302	714
07 Outaouais	93	69	162	42	120
08 Nord-Ouest	26	33	59	21	38
09 Côte-Nord	24	26	50	18	32
Total général	**1 495**	**729**	**2 224**	**774**	**1 450**

Tableau IV

Répartition des dossiers ouverts en 1987 selon les secteurs et les motifs invoqués, pour Montréal, Québec et les bureaux régionaux

	Secteurs						
Motifs	Travail	Logement, biens et services	Transport, lieux publics, accès	Avis publics	Autres	Total	%
Âge	49	10	2	0	2	63	9 %
Antécédents judiciaires	15	0	0	0	1	16	2 %
Condition sociale	5	18	0	0	0	23	3 %
Conviction politique	12	0	1	0	2	15	2 %
État civil	42	10	1	0	12	65	9 %
Exploitation	0	1	0	1	6	8	1 %
Grossesse	15	0	0	0	0	15	2 %
Handicap	105	13	18	0	6	142	19 %
Harcèlement	122	11	11	1	10	155	21 %
Langue	13	1	1	0	0	15	2 %
Motifs multiples	16	5	1	1	19	42	6 %
Orientation sexuelle	3	1	0	0	2	6	1 %
Origine ethnique, nationale	11	3	0	4	2	20	3 %
Race, couleur	25	12	6	0	4	47	7 %
Religion	4	3	1	0	0	8	1 %
Sexe	78	3	3	3	2	89	12 %
Total	**515**	**91**	**45**	**10**	**68**	**729**	**100 %**
Pourcentage	**71 %**	**13 %**	**6 %**	**1 %**	**9 %**	**100 %**	

Tableau V

Mis en cause dans les dossiers d'enquête

	03 Québec	05 Estrie	06 Montréal	07 Outaouais	08 Nord-Ouest	09 Côte-Nord	Total	%
Particuliers	13	0	7	3	1	0	24	3 %
Forêts, mines, chasse et pêche	1	0	0	0	1	2	4	1 %
Industrie manufacturière	25	7	77	6	0	1	116	16 %
Bâtiment, travaux publics	0	0	3	0	0	1	4	1 %
Transport, communications, électricité, gaz	13	3	19	2	0	6	43	5 %
Secteur commercial	11	10	43	6	1	1	72	10 %
Finance, assurance et immobilier	17	8	25	14	1	1	66	9 %
Services*	52	21	125	22	8	12	240	33 %
Administration provinciale et municipale	29	8	64	15	21	2	139	19 %
Autres	3	1	16	1	0	0	21	3 %
Total	**164**	**58**	**379**	**69**	**33**	**26**	**729**	**100 %**

* La catégorie « services » comprend les domaines suivants : enseignement et services annexes, services médicaux et sociaux, organisations culturelles et de loisirs, bureaux de placement, hébergement et restauration, syndicat, organismes gouvernementaux et publics.

Tableau VI

Répartition des dossiers d'enquête fermés en 1987 selon le résultat, pour Montréal, Québec et les bureaux régionaux

Région	03	05	06	07	08	09	Total	%
Absence de juridiction	0	0	12	7	0	2	21	3 %
Insuffisance de preuve	6	0	2	0	1	0	9	1 %
Désistements	104	18	107	7	3	4	243	31 %
Plaintes non fondées	96	3	48	1	12	1	161	21 %
Application article 20*	1	0	2	0	0	0	3	0 %
Application article 77*	15	0	15	0	0	0	30	4 %
Application article 84*	1	0	3	0	0	0	4	0 %
Règlements	130	17	113	27	5	11	303	40 %
Total	**353**	**38**	**302**	**42**	**21**	**18**	**774**	**100**

* Article 20 Une distinction, exclusion ou préférence fondée sur les aptitudes ou qualités requises par un emploi, ou justifiée par le caractère charitable, philanthropique, religieux, politique ou éducatif d'une institution sans but lucratif ou qui est vouée exclusivement au bien-être d'un groupe ethnique est réputée non discriminatoire.

* Article 77 La Commission peut refuser de faire ou de poursuivre une enquête lorsqu'elle estime que le requérant n'a pas un intérêt suffisant, que la demande est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi, ou qu'une enquête n'est pas nécessaire eu égard aux circonstances.

* Article 84 La victime peut, si elle le préfère, exercer personnellement les recours prévus par les articles 83 ou 83.2. Lorsque ces recours ont été exercés par la Commission en première instance, la victime peut elle-même se pourvoir en appel.

Légende région : 03 - Québec, 05 - Estrie, 06 - Montréal, 07 - Outaouais, 08 - Nord-Ouest, 09 - Côte-Nord.

Tableau VII

Répartition des différentes activités menées par la Direction de l'éducation

Activité	% Total
Participation à titre de : personne-ressource, expert, consultant, conférencier	47 %
Conciliation	1 %
Concertation	1 %
Production de documents	23 %
Participation à des comités internes	8 %
Participation à des congrès, conférences, colloques	8 %
Organisation de congrès, conférences, colloques	3 %
Organisation, animation, planification de sessions de formation	9 %
Total	**100 %**

Tableau VIII

Nombre de sessions d'information organisées par les représentants et représentantes régionaux

Région	Charte en milieu de travail	Charte en milieu scolaire	Promotion P.A.E.	Total
05	8	5	3	16
07	7	7	1	15
08	13	2	5	20
09	6	1	2	9
Total	**34**	**15**	**11**	**60**

Légende région : 05 - Estrie ;
07 - Outaouais ;
08 - Abitibi ;
09 - Côte-Nord.

Tableau IX

Nombre d'interventions-médias en région

Région	Télévision	Radio	Presse écrite	Total
05	11	13	1	25
07	1	2	1	4
08	3	1	3	7
09	1	8	5	14
Total	**16**	**24**	**10**	**50**

Légende région : 05 - Estrie ;
07 - Outaouais ;
08 - Abitibi ;
09 - Côte-Nord.

Tableau X

Répartition des demandes d'assistance pour l'élaboration d'un P.A.E. selon les secteurs d'activités

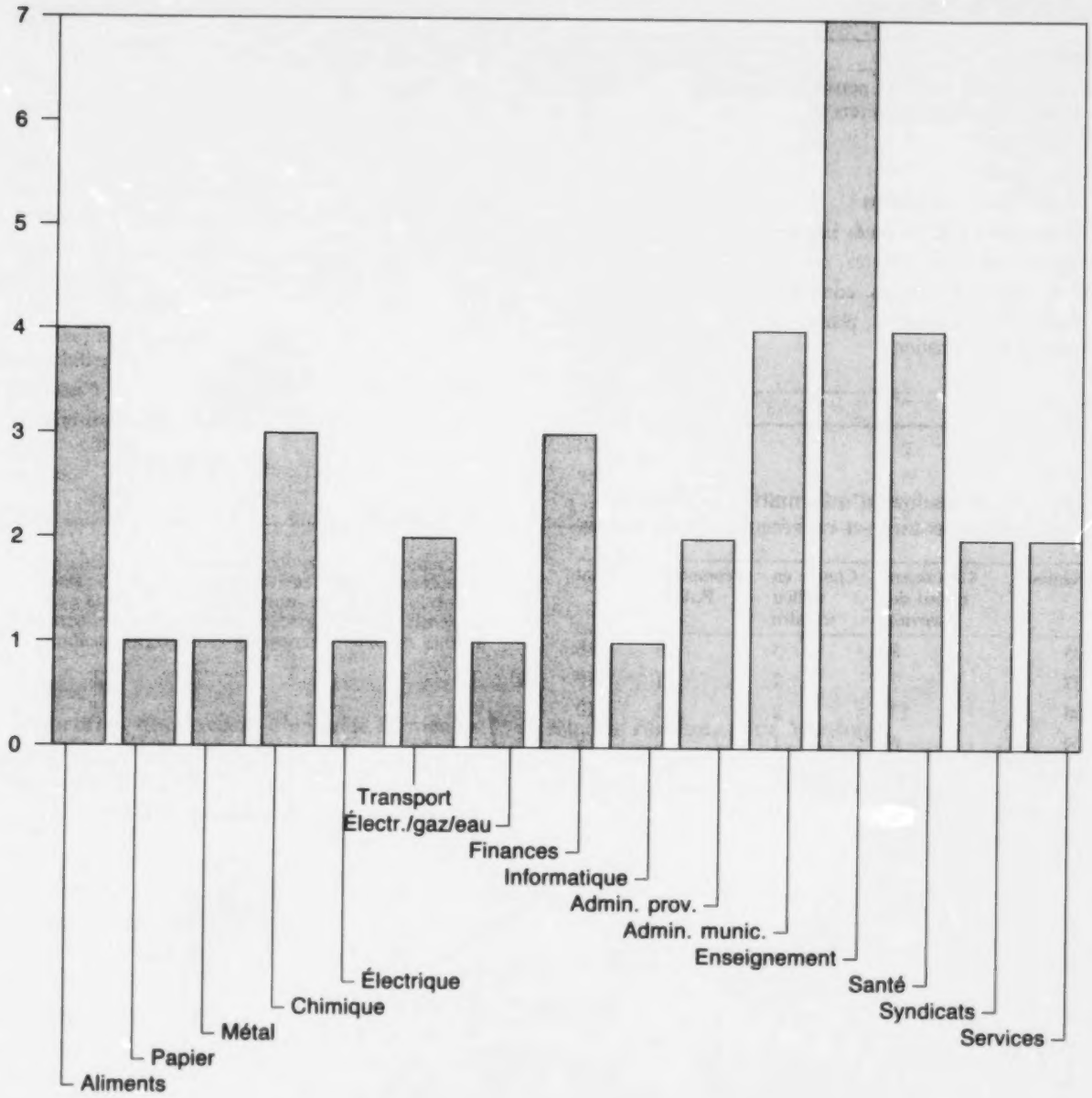
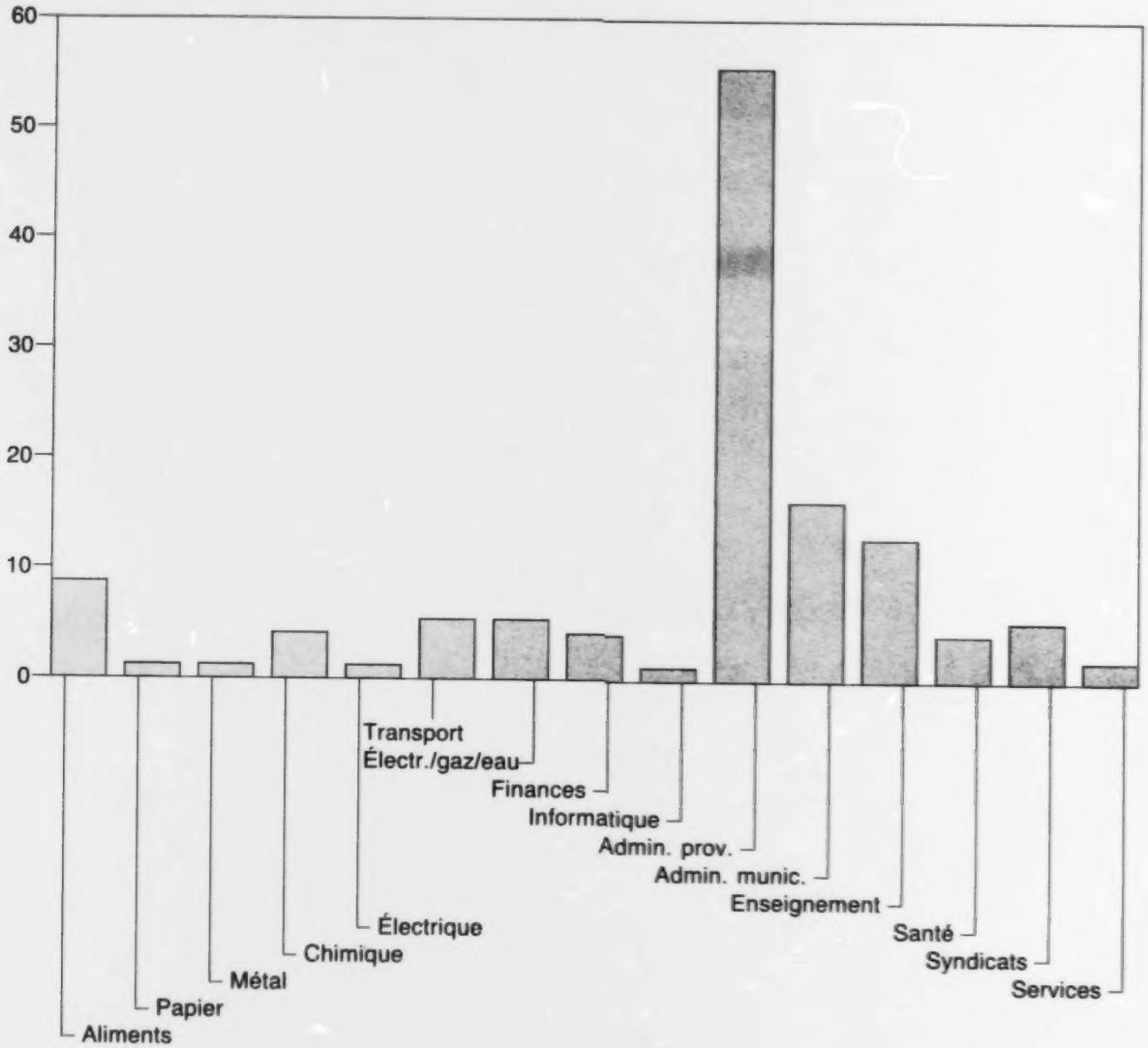


Tableau XI

Nombre (milliers) de travailleurs et travailleuses impliqués dans les 38 demandes d'assistance pour l'élaboration d'un P.A.E.